	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS

INTRODUCCION:

En cumplimiento de las actividades del Programa Anual de Auditoría vigencia 2014, el Rol de Evaluación y Seguimiento¹, y según lo dispuesto en la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la Gestión institucional frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta el Ministerio.

OBJETIVOS:

Realizar seguimiento a la Gestión institucional frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias de que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta el Ministerio

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 1.993²: por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 872 de 2003³: 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 2011⁴, 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.
- 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 2014⁵. Por el cual se actualiza el Modelo estándar de Control Interno.
- Circular 001 de 2011⁶. Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno- *Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.* AK
el

¹ Decreto 1537 de 2001


² Artículo 12º.- Funciones de los auditores internos: *Literal i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseña la entidad correspondiente.*

³ Artículo 5º Funcionalidad. El sistema debe permitir: "...b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas".

⁴ Artículo 76. "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"

⁵ MECI 2014 – Elemento: Información y Comunicación interna y externa

⁶ Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces ... deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

MUESTRA Y ALCANCE:

Conforme los reportes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, se tomó una muestra de los radicados con contestación "no oportuna" y "sin responder", con el fin de realizar el seguimiento a la gestión de las PQRS en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio 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 de la matriz "Consolidado Derechos de Petición 2013 con corte a mayo, y de las solicitudes radicadas por ORFEO como Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, felicitaciones y denuncias.

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN:


1. Seguimiento Primer Trimestre de 2014:

En el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 27 de marzo de 2014 se reportan por el Grupo de atención al ciudadano los siguientes requerimientos:

Dependencia	Total Recibidos	Sin Respuesta	No Oportunos
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	125	22	46
JURIDICA	57		8
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	56		
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	49	9	21
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	48		
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	42	11	2
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	33	1	12
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	26	2	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	24		1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	14		2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	10	1	7
DESPACHO MINISTRO	8	3	
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	5	2	
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	5	4	
PROGRAMA DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD RURAL Y SU UNIDAD COORDINADO	4		2
OPORTUNIDADES RURALES	2		
SUBDIRECCION FINANCIERA	2		
SECRETARIA GENERAL	2		
ALIANZAS PRODUCTIVAS	1		
Total general	513	55	104

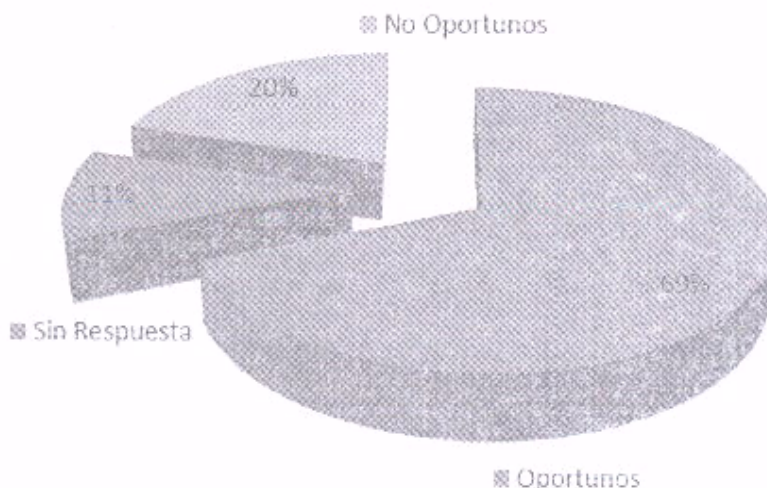
Fuente: Archivo Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero – 27 de marzo" Grupo Atención al Ciudadano

170
el

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

Con lo anterior se observa el siguiente comportamiento frente a la oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía y partes interesadas:

TRIMESTRE I -2014



Con la muestra analizada se obtuvo lo siguiente:

1.1 Requerimientos reportados "Sin Respuesta" primer trimestre 2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130049642	28/02/2014	RECLAMO	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL	Queja de usuario. Remitido a Unidad de Restitución el 7 de abril con otro requerimiento recibido por internet (20142260031042), y asociado en ORFEO al expediente del requerimiento en mención se da opción de "archivar". No se comunica al solicitante el estado del requerimiento ni se observa seguimiento a la respuesta de parte de la URT.
20143130019062	30/01/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Copia de Respuesta a derecho de petición presentado a DPS. DPS contesta a usuario con copia a MADR - traslado para resolver lo pertinente. No se asocia documento respuesta , el ultimo estado de ORFEO es: "Terminar Colaboración".
20143130007272	15/01/2014	QUEJA		Solicitud de impugnación de propiedad de predio dirigida a INCODER, con copia a Viceministro de Desarrollo Rural, clasificada como queja. Se observa Radicado No: 20144200062571 del 09-04-2014 remitido por el MADR a INCODER en el cual se da traslado junto con otras solicitudes. No se observa respuesta del MADR a solicitante, ni respuesta de ICODER al MADR. El documento en ORFEO aparece con fecha de recibido del 16/01/2014 y en ORFEO la imagen del documento digitalizado se observa sello de recibido del 15/01/2014.



FORMATO

Versión 5

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130007972	15/01/2014	CONSULTA/ CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Carta dirigida a la Dirección de Gestión de Bienes Públicos, del Secretario de Gobernación de Antioquia, informando posesión. No se observa respuesta y en el histórico de ORFEO la última transacción del documento es "archivar". El documento en ORFEO aparece con fecha de recibido del 16/01/2014 y en ORFEO la imagen del documento digitalizado se observa sello de recibido del 15/01/2014.
20142260035542	15/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de Petición radicado por página web, dirigida al Ministro - <i>Solicitud de ayuda por tierras en época de invierno.</i> En histórico de ORFEO la transacción de "archivar" tiene comentario de respuesta por correo, sin embargo el documento no se encuentra asociado en ORFEO. Adicionalmente, al realizar la consulta por página web, aparece con estado "en trámite".
20143130056592	10/03/2014	QUEJA	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Solicitud dirigida al Sr. Ministro - <i>condonación de deuda con Banco Agrario.</i> En histórico de ORFEO el 11 de abril se da como asunto tramitado y se archiva, se observa respuesta asociada con radicado: 20145600060371 del 07/04/2014.
20142260040362	20/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Se radica como derecho de petición conforme a la solicitud presentada por el usuario vía internet, sin embargo se observa que corresponde a una denuncia sobre un visitador del Banco Agrario. Con radicado 20145600055581 del 01 de abril, se dio traslado a Banco Agrario, no se observa respuesta asociada al solicitante informándole del traslado.
20143130054262	06/03/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Solicitud trasladada por competencia de Presidencia a Secretaria General del MADR. En histórico de ORFEO se encuentra como comentario del 31-03-2014 "tramitado por la Dirección de cadenas agrícolas y forestales", se encuentra respuesta asociada con radicado 201445200032831.
20142260039342	20/02/2014	QUEJA	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Solicitud de apoyo a zona afectada por invierno radicada por página web. Respondido con radicado 20145200052811 del 20/03/2014.
20143130037902	16/02/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	Solicitud de apoyo ante Banco Agrario. Derecho de Petición trasladado de Presidencia a Viceministro de Desarrollo Rural. Se observa documento de respuesta con radicado 201445600075101 del 29 de abril de 2014 de la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios.
20143130052712	05/03/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO MINISTRO	Correo de CGR dirigido al Despacho el 4 de marzo y remitido a Gestión Documental para radicar en ORFEO. En histórico de ORFEO se encuentra el comentario del 17 de marzo: "Se le dio respuesta por parte de la



FORMATO

Versión 5

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014

				Oficina Jurídica con el No. de Rad. 20141100037971 del 07-03-2014 – archivar”, sin embargo no se observa documento asociado como respuesta. El documento mencionado se encuentra en ORFEO sin firma (ODT).
20143130013162	23/01/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición de información del partido MIRA dirigido al Sr. Ministro. Se encuentran documentos asociados como respuesta en formato ODT.
20143130054922	06/03/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION INNOVACION DESARROLLO TEC. Y PROTECCION SANITARIA	Correo remitido de Secretaria General MADR a Gestión Documental para radicar en ORFEO - derecho de petición dirigido a Agrosurco, con copia al MADR. Se observa documento respuesta asociado con radicado 20145800055681 del 01 de abril.
20142260052142	04/03/2014	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicado por página web, se observa respuesta con radicado 20145800052351 del 28 de marzo de 2014.
20143130038912	19/02/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud de reunión para comisión de gobernadores indígenas dirigida al Ministro. Se reasigna en el mes de abril a la Dir. de Gestión de Bienes Públicos Rurales, quien el 25 de abril en histórico de ORFEO registra como transacción: "terminar colaboración". No se encuentra documento asociado de respuesta.
20143130000542	02/01/2014	CONSULTA O CONCEPTO		No se puede acceder al documento para consultar.

1.2 Requerimientos reportados "No Oportunos" primer trimestre 2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20142260004662	11/01/2014	SOLICITUD DE INFORMACION		Documento recibido por página web. No se encuentra en ORFEO documento asociado de respuesta, sin embargo en histórico aparece la anotación: "se remitió a la UR con oficio 20144200011481 del 30/01/2014" y se archiva con fecha 25/02/14. El radicado mencionado de salida, se encuentra en formato ODT. Adicionalmente, con este se da traslado a la Und. de Restitución de Tierras y no se comunica al solicitante.
20143130024122	04/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	Corresponde a una solicitud de predio y apoyo para realizar prácticas agropecuarias, dirigida al Sr. Ministro el documento no referencia derecho de petición. Se observa asociada como respuesta, oficio dirigido a INCODER con radicado 20144200036921 del 06/03/2014 trasladando solicitud. No se observa comunicación al solicitante acerca de su trámite.
20142260031042	11/02/2014	QUEJA		Documento recibido por página web. Se encuentra asociado radicado 20144200043311 del 14/03/14 – traslado de solicitud a Und. Restitución de Tierras. Se observa respuesta por aplicativo web.



FORMATO

Versión 5


INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014


No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130038632	1/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	JURIDICA	Solicitud trasladada de Min. Interior por competencia al MADR. Con radicado 20141100041041 del 13/03/2014, se traslada por competencia a INCODER y se informa al solicitante.
20143130004372	10/01/2014	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO		Solicitud de información del Congreso de la República, trasladado por competencia de Min. Interior al MADR, dirigido al Viceministro. Se observa respuesta asociada con radicado 20141100010931 del 30/01/2014, la cual se dirige al Dir. Gral. de Presupuesto Público Nat. y no al solicitante (Senador).
20142260028462	08/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición radicado por página web. No se observa respuesta radicada por ORFEO. En histórico se observa reasignación para trámite el 19 de febrero. En la consulta por página web, se encuentra en estado de trámite con un tiempo de 105 días. No se asocia respuesta en página web. En reporte Excel remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano, se reporta como contestado "no oportuno", sin embargo el documento relacionado como respuesta con radicado No. 20144400031191 del 26 de febrero estaría atendido dentro de los términos legales (15 días hábiles).
20143130019272	30/01/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		Solicitud de usuario remitida de Congreso de la República para contestación del Ministerio. Se observa respuesta en ORFEO con radicado 20143130019272 del 11 de marzo de 2014 dirigida al Congreso de la República.
20143130000842	02/01/2014	SOLICITUD SUGERENCIA		Documento de la Alcaldía de Pasto, dirigido al Presidente de Banco Agrario y copia a Viceministro Hernán Miguel Román. Con radicado 20144400049531 del 25 de marzo, se da traslado de la solicitud a la Gerencia del Programa de Vivienda de Interés Social Rural. No se remite copia al solicitante.
20143130017282	28/01/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Solicitud traslada de Presidencia a Secretaría General del MADR por ser de su competencia. Se encuentra como respuesta el radicado No.20145600034331 del 3 de marzo, dirigido a Asociación Departamental de Pensionados del Tolima, este documento es respuesta del radicado 20143130037282 y no corresponde al radicado inicial.
20143130023192	03/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Derecho de Petición de usuario dirigida inicialmente a Prevención y atención de desastres y posteriormente a Colombia Humanitaria quien da traslado al MADR solicitando apoyo a damnificados. Se encuentra respuesta a peticionario con radicado No.20145400032021 del 27 de febrero. No se observa copia a entidades que trasladaron petición.

al

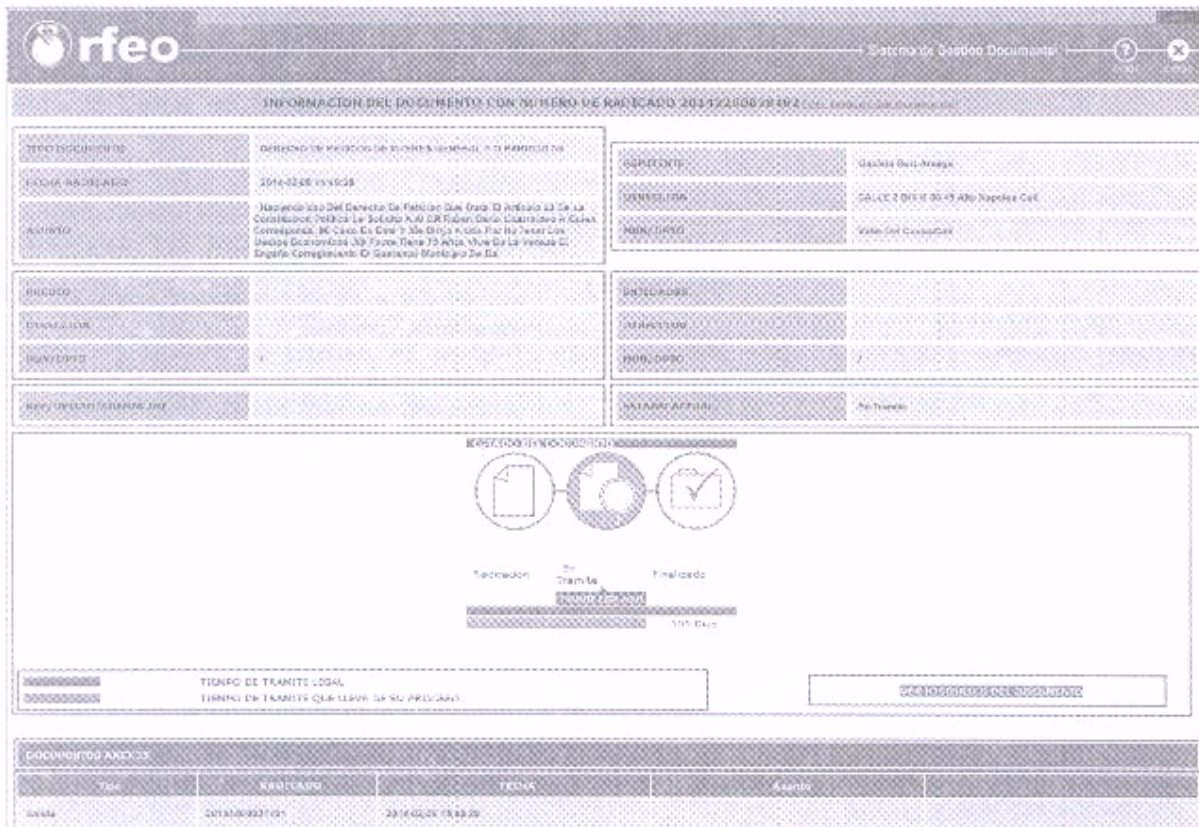
	FORMATO		Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130017332	28/01/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Peticion trasladada de Und. Gestión de Riesgo y Desastres, para dar contestación en lo que es de competencia del MADR con copia de respuesta de dicha entidad al solicitante. Se encuentra respuesta a peticionario con radicado 20145400029891 del 25 de febrero de 2014.
20142260041072	20/02/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Radicado por página web. Se observa contestación vía correo electrónico con radicado 20145200047801 del 20 de marzo. Se observa estado de trámite por página web en el cual se registra como "finalizado", con el documento adjunto.
20142260049862	28/02/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	Radicado por página web. Se observa contestación con radicado 20142130050321 del 26 de marzo de 2014. Se observa estado de trámite por página web en el cual se registra como "finalizado", con el documento adjunto.
20143130025552	05/02/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	Traslado de petición de usuario, de Colombia Humanitaria a MADR. Se observa respuesta la peticionario con radicado 20144000047791 del 20 de marzo de 2014.

Al realizar la consulta de solicitudes por página web, se observó el caso del radicado 20142260004662 que no permite la consulta del estado de trámite – respuesta:

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014


Derecho de petición radicado por página web No. 20142260028462 del 08/02/2014 a cargo de la DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES, el cual se reporta con contestación "Oportuna", sin embargo en la consulta por página web, se encuentra en estado de trámite con un tiempo de 105 días. No se relaciona respuesta vía página web.




INFORMACION DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 20142260028462

TÍTULO DOCUMENTO	Derecho de peticion de sujeta a radicar, en el momento de	ORIGEN	GUANÁ BARRANQUILLA
FECHA RADICADO	2014-02-08 15:45:28	IDENTIFICACION	2014-02-08 15:45:28
ASUNTO	Hacerse uso del Derecho de Petición que trata el artículo 23 de la Constitución, 769223 La Solista A.M. R.R. S.A. para el Distrito N. 10 de la Corregidora de Casca, El Dorado y Me Grita a cargo Pac Royster los Datos Geomorfométricos y Datos de la Zona de la Vereda El Ingreso Complementario D. Santoral Montano de la	MONITOREO	Vale del Corregidor
PROCESO		PROCESO	
ESTADO		ESTADO	
PROCESO		PROCESO	
PROCESO		PROCESO	
PROCESO		PROCESO	
PROCESO		PROCESO	
PROCESO		PROCESO	

ESTADO DE TRÁMITE



 Radicación → Trámite → Finalizado



 105 Días


TIEMPO DE TRÁMITE LEGAL:

 TIEMPO DE TRÁMITE QUE LEVA DE SU PROCESO:

 ESTADO DEL DOCUMENTO:

DOCUMENTOS ANEXOS	Tipo	RADICADO	FECHA	Asunto
ANEXA		20142260028462	2014-02-08 15:45:28	

Handwritten signature

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

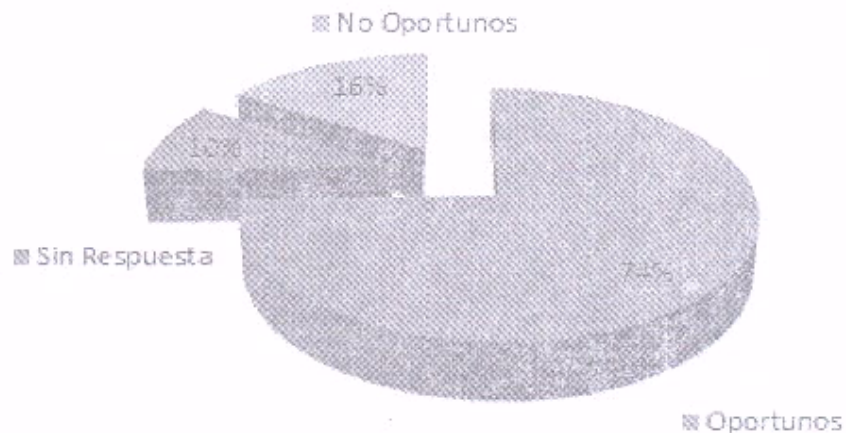
2. Seguimiento Segundo Trimestre de 2014:

En el periodo comprendido entre el abril y junio de 2014 se reportan por el Grupo de atención al ciudadano el consolidado correspondiente al segundo trimestre con los siguientes PQRS:


Área	Sin Respuesta	Oportunos	No Oportunos	Total general
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	18	170	48	236
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES		95	37	132
JURIDICA	12	80	5	97
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	7	57	29	93
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO		81		81
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	20	45	11	76
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		65		65
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	1	45	4	50
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	12	33	4	49
DESPACHO MINISTRO	23	13	12	48
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	3	33	9	45
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS		26		26
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	18	6	25
OPORTUNIDADES RURALES		10	2	12
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCT. Y GENERACION DE INGRESOS	5	4	1	10
ALIANZAS PRODUCTIVAS		8		8
SECRETARIA GENERAL		5	1	6
OF. ASESORA DE ASUNTOS INTERNAC.		5		5
Total general	102	793	169	1064

Fuente: Archivo Excel "Consolidado PQRDS Segundo trimestre" Grupo Atención al Ciudadano

TRIMESTRE II - 2014



Handwritten signature

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

Con la muestra analizada se obtuvo lo siguiente:

2.1 Requerimientos reportados "Sin Respuesta" segundo trimestre 2014				
No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130144252	27/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Solicita información de crédito. Con fecha 28 de mayo, en historial de ORFEO se observa reasignación con comentario de contestado y trasladado al respectivo banco; sin embargo no se encuentra respuesta asociada en el sistema.
20143130117402	08/05/2014	QUEJA		Traslado Derecho de petición (queja) por competencia a Ministro, de Presidencia. No se encuentra asociada respuesta , el 28 de mayo según histórico de ORFEO se reasigno para trámite.
20142260119012	09/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION		Radicado por página web. Se encuentra documento asociado como respuesta con fecha 14 de julio, dirigido a Vicepresidencia de Banco Agrario con los datos del solicitante. Se observa respuesta asociada por página web para consulta del usuario.
20143130138342	23/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Se encuentra respuesta a peticionario asociada con radicado 20144200133891 del 07 de julio.
20143130099382	22/04/2014	QUEJA		Petición a Presidencia, remitida por esa entidad vía correo electrónico a Sec. Gral. del MADR, radicada por ORFEO el 21 de abril. Se encuentra respuesta al peticionario, asociada en ORFEO con radicado 20144200097371 del 22 de mayo de 2014 con documento de traslado a INCODER radicado 20144200097301; adicionalmente se observa oficios de 3 de junio a INCODER y a la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas.
20143130150792	29/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Traslado de Colombia Humanitaria a MADR, solicitud de ayuda por emergencia Ola Invernal. No se encuentra en ORFEO radicado de respuesta y en el histórico se observa como transacción "archivar" el 30 de mayo.
20143130110682	02/05/2014	CONSULTA O CONCEPTO		Solicitud vía correo electrónico de Despacho para ingresar por ORFEO solicitud de pago de saldo de factura. Anexo copia de derecho de petición radicado por el peticionario a la Federación Nacional de Cafeteros con fecha 30 de abril. En histórico de ORFEO se observa reasignación para trámite con fecha 21 de mayo. No se encuentra respuesta asociada.
20143130133712	20/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	JURIDICA	Derecho de Petición trasladado por Presidencia (dirigido a Viceministro de Desarrollo Rural) para contestar lo pertinente al MADR. No se encuentra documento asociado como respuesta. En histórico de ORFEO se observa como transacción "compartir".



FORMATO

Versión 5

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130134262	20/05/2014	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Traslado de Colombia Humanitaria a MADR solicitando dentro de su competencia información acerca de beneficios. Se encuentra documento respuesta a peticionaria con la información correspondiente. Radicado No. 20144000093221 con fecha del 19 de mayo, es decir con fecha anterior a la solicitud. Una vez revisado el documento, se encuentra que el mismo corresponde a la respuesta a otro radicado de entrada.
20143130099672	22/04/2014	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Traslado de Und. de Gestión del Riesgo a MADR con solicitud de información a peticionario acerca de proyectos para ser beneficiario. Con radicado 20144000093401 del 19 de mayo, se dio respuesta a peticionario con información solicitada y se informa traslado a Banco Agrario para lo pertinente a vivienda. No se encuentra documento de traslado a Banco Agrario.
20143130092182	11/04/2014	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	No se encuentra contestación con corte a 31 de julio, en histórico de ORFEO la última transacción corresponde a asignación TRD el 20 de mayo.
20143130103032	24/04/2014	DENUNCIA	DESPACHO MINISTRO	Denuncia sobre recursos del Pacto Agrario dirigida al Sr. Ministro. No se encuentra asociada respuesta, sin embargo en comentarios del histórico de ORFEO, se mencionan radicados de respuesta así: 20144000118441; PROCURADOR NACIONAL: 20141000110241; PROCURADOR REGIONAL: 20141000110181 Una vez realizada la consulta de los anteriores documentos referenciados, se encontró que los radicados corresponden a: 20144000118441: respuesta al denunciante con fecha 16/16/2014 en formato ODT y radicado con firma asociado en documentos. 20141000110241: oficio dirigido a Procurador Nacional en formato ODT con fecha 06 de junio; no se encuentra documento de salida firmado. 20141000110181: oficio dirigido a Procurador Regional en formato ODT con fecha 06 de junio; no se encuentra documento de salida firmado.
20142260125982	14/05/2014	QUEJA		Radicado en página web. No se encuentra respuesta asociada en ORFEO y en histórico se encuentra con transacción "archivar" y terminar colaboración, con el comentario: "esta queja se archiva porque esta repetida". Es necesario asociar la respuesta aun cuando este repetida puesto que es un registro más de PQRS que se encuentra como no contestado por esa razón. En la consulta por página web, se observa el trámite como "finalizado", sin embargo el documento no se encuentra disponible para consulta.



FORMATO

Versión 5

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20142260081282	03/04/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	No se encuentra digitalizada la solicitud del usuario en ORFEO. No se encuentra asociada respuesta. En histórico de ORFEO la última transacción es "reasignar" con fecha 10 de julio.
20143130151122	29/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Traslado de Derecho de Petición de Mininterior a Ministro Agricultura, solicitando copia de respuesta al peticionario en lo pertinente al MADR. No se observa respuesta asociada y en histórico de ORFEO se tiene como ultima transacción "archivar" con el siguiente comentario "SE ARCHIVA POR SER UN DOCUMENTO DE CARACTER INFORMATIVO"
20142260112472	03/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Documento con restricción de consulta en ORFEO. Se observa por radicado de página web en estado de "trámite", corresponde a una solicitud de información para iniciar proyecto en terreno. No es Derecho de Petición. A 31 de julio se encuentra sin contestación.
20143130116102	07/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	Solicitud de información Juzgado Primero. Se encuentra en documentos de ORFEO memorandos internos solicitando información para dar respuesta, sin embargo no se encuentra respuesta a solicitante , asociada en ORFEO.

2.2 Requerimientos reportados "No Oportunos" primer trimestre 2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130135682	21/05/2014	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES		Con radicado 201456000120911 del 6 de junio se dio respuesta a peticionario informando que su solicitud fue trasladada al Banco Agrario, sin embargo no se encuentra copia del documento de traslado.
20143130124802	13/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Traslado de Min. Interior a MADR para responder y solicita enviarle copia de la respuesta al peticionario. Se observa proyecto de respuesta en ODT , con radicado 20145600116111 del 12 de junio y el último registro en histórico de ORFEO tiene como transacción "Asignación TRD". Del 9 de junio.
20142260119302	09/05/2014	QUEJA		Radicado recibido por página web. Se encuentra oficio de traslado a Banco Agrario con radicado 20145600122881 del 19 de junio. Se encuentra en ORFEO y en página web, respuesta a peticionario radicado 20145600122921 del 19 de junio, informándole traslado al Banco Agrario.
20143130144312	27/05/2014	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES		Se encuentra radicado 20144200123031 del 19 de junio con el cual se traslada.
20143130084942	07/04/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Solicitud de información de Juzgado con término de respuesta de 15 días hábiles. Respondido con radicado 20144200082841 del 8 de mayo/14. Se copia a entidades competentes para dar respuesta a la solicitud.



FORMATO


Versión 5

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130142622	26/05/2014	QUEJA	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Queja radicada allegada vía correo electrónico y radicada por ORFEO. Se encuentra respuesta con radicado 20145200129821 del 07/07/14.
20142260112482	03/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Radicado página web, con asunto: consulta . Solicita información acerca de asesoría y recursos para cultivos. Se encuentra en ORFEO radicado 20145200098421 del 23-05-2014 en formato ODT, respuesta mediante correo electrónico, anexo de igual forma a consulta de página web.
20143130089662	09/04/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	JURIDICA	Solicitud trasladada del Min. Interior al MADR. Respondido a peticionario con radicado 20141100085391 del 12 de mayo.
20142260111582	02/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Reclamo radicado por página web. Se encuentra documento asociado como respuesta con radicado 201400101531 del 27 de mayo, asociado igualmente en página web.
20143130110892	02/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	Traslado de derechos de petición de Colombia Humanitaria para brindar información acerca de beneficios por fenómeno de la Niña. Se encuentra respuesta a peticionarios con radicado 20144000107641 del 04 de junio. No se remite copia a Colombia Humanitaria.
20143130103182	24/04/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO MINISTRO	Peticionario solicita información citando Art. 23 CCP - como Derecho de Petición. Se encuentra referenciado como respuesta radicado en ODT 2014400018241 del 16 de junio. Se observa por consulta en ORFEO el radicado en TIF sin embargo solo escaneada la primera página del documento.
20143130125702	14/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	Carta con solicitud a varias entidades. Se encuentra respuesta a peticionario 20102130103321 del 29 de mayo de 2014.
20142260132212	19/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Derecho de petición recibido por Página web. Solicitud de información para estructurar línea ambiental con Corporinoquia. Se encuentra como respuesta asociada radicado #20145800113761 del 11 de junio, sin embargo al abrir el documento aparece oficio con radicado 20145800113901 del 11 de junio, que corresponde a respuesta de otro radicado : 20143130198622. El mismo error se observa en el documento asociado como respuesta en página web.
20143130102312	24/04/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud vía correo electrónico trasladada de Presidencia al MADR para respuesta. Se encuentra documento asociado como respuesta al peticionario con radicado 20144600096481 del 21 de mayo. No se adjunta remisión por correo . No se observa copia a Presidencia.

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20143130136572	22/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	SECRETARIA GENERAL	Solicitud trasladada como Derecho de petición de Senado de la República al MADR. Se refiere a Proposición del Consejo Municipal de Acevedo Huila. Respondido a petionario con radicado 20103000109241 del 05 de junio.
20143130114342	06/05/2014	SOLICITUD DE INFORMACION	Grupo de Innovación	Solicitud trasladada de Presidencia a MADR. Se encuentra documento asociado como respuesta al petionario con radicado 20145810000031 del 27 de mayo no se adjunta remisión por correo . No se observa copia a Presidencia.
20143130121482	12/05/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	OPORTUNIDADES RURALES	Solicitud allegada a Despacho vía correo electrónico. Se encuentra en ORFEO respuesta asociada en formato ODT con Radicado No. 20142350110901 del 06-06-2014.

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS SEMESTRE I DE 2014

PQRDS	I Trim	II Trim	SEM I 2014
Total Recibidos	513	1064	1577
Sin Respuesta	55	102	157
No Oportunos	104	169	273
Oportunos	354	793	1147

Comparativo Trimestres	TRIMESTRE I-2014			TRIMESTRE II-2014		
	Oportunos	Sin Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta	No Oportunos
	69%	11%	20%	74,5%	9,6%	16%
Total Oportunos	Aumentó					
Total Sin respuesta	Disminuyó					
Total No oportunos	Disminuyó					



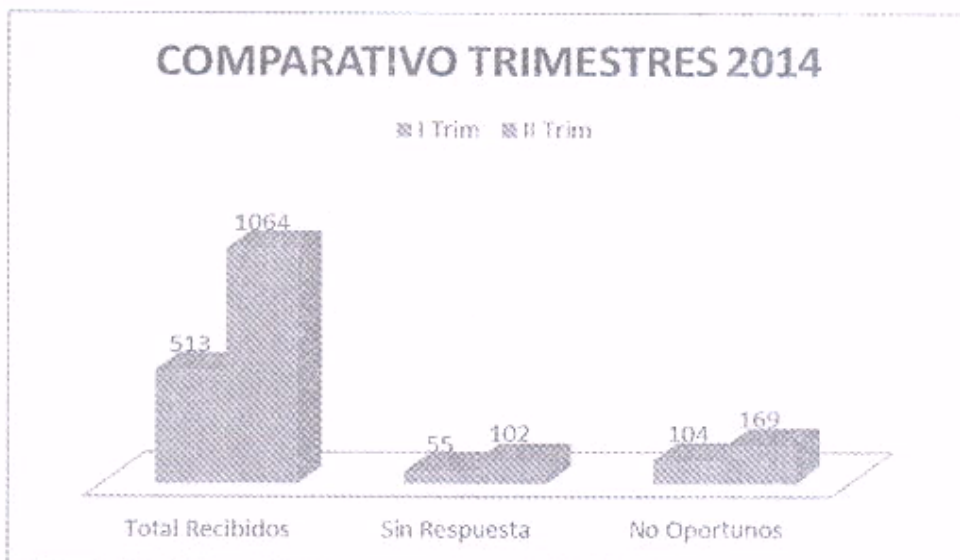
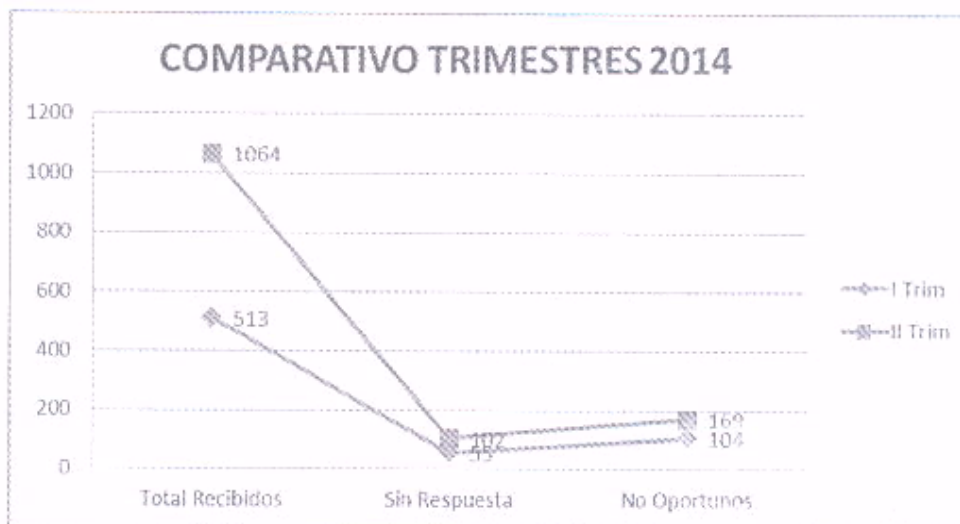
FORMATO

Versión 5

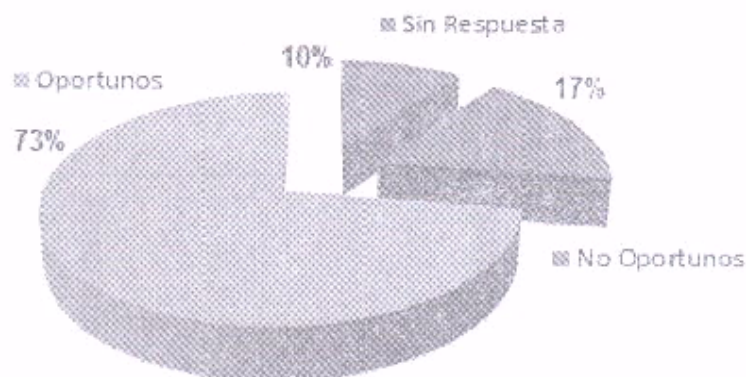
INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO


F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014




PQRS SEM I-2014



	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

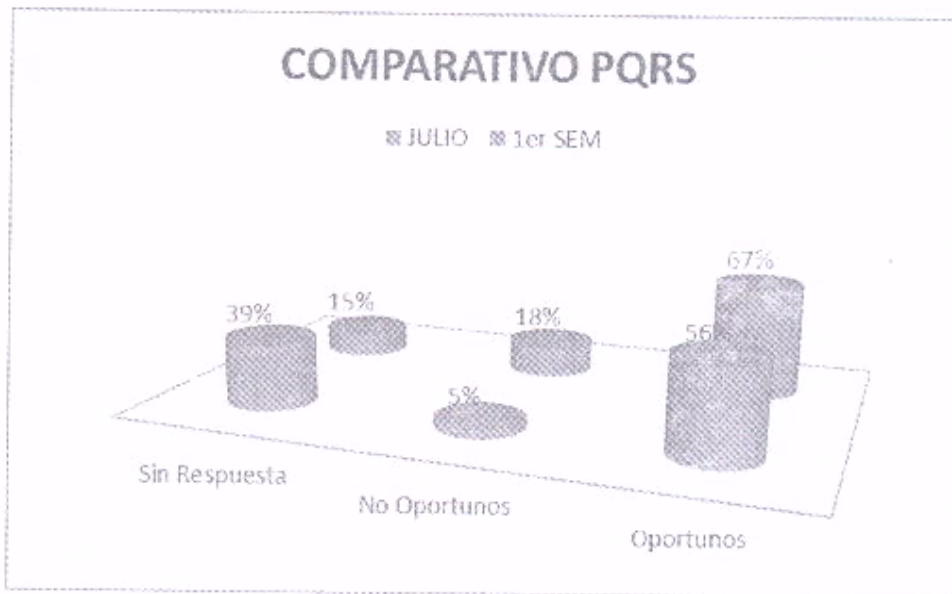
	DEPENDENCIAS REQUERIMIENTOS SIN RESPONDER	DEPENDENCIAS REQUERIMIENTOS RESPONDIDOS NO OPORTUNOS
COMPARATIVO II Trim Vs I Trim	<ul style="list-style-type: none"> • JURIDICA (De 0 a 12). • DIR. CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS (De 1 a 12). • DIR. CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES (De 2 a 20). • OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA (De 0 a 1). • DESPACHO MINISTRO (De 3 a 23). • DIR.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGRO. (De 11 a 18) • DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS. (De 4 a 5) • DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL (De 1 a 3). 	<ul style="list-style-type: none"> • DIR.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGRO. (De 2 a 48) • DIR. CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES (De 3 a 12) • DESPACHO MINISTRO (De 0 a 12). • DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA (De 0 a 6). • DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS (De 0 a 1). • OPORTUNIDADES RURALES (De 0 a 2) • DIR. GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES (De 21 a 37). • OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA (De 2 a 4). • DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL (De 7 a 9). • DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS (De 0 a 1). • SECRETARIA GENERAL (De 0 a 1).
DISMINUYERON	<ul style="list-style-type: none"> ✓ DIR. ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO (De 22 a 7). ✓ DIR. GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES (De 9 a 0). ✓ DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA (De 2 a 1). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ DIR. DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV (De 46 a 29). ✓ JURIDICA (De 8 a 5). ✓ DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS (De 12 a 4). ✓ SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA (De 1 a 0).
RESPONDIERON OPORTUNAMENTE EN I y II TRIM-2014	<ul style="list-style-type: none"> ✓ GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS ✓ GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO ✓ SUBDIRECCION FINANCIERA ✓ ALIANZAS PRODUCTIVAS ✓ OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES 	

Fuente: Archivos Excel: "Consolidado PQRDS 1 de enero - 27 de marzo" y "Consolidado PQRDS Segundo trimestre" Grupo Atención al Ciudadano


	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

3. Análisis comparativo Primer Semestre de 2014 Vs Julio de 2014

Con el fin de determinar si se ha generado algún tipo de impacto en el mes de julio, con el último reporte del Grupo de Atención al Ciudadano se realizó un análisis que arroja lo siguiente:




Se observa que los PQRS no oportunos **disminuyeron** en el mes de julio respecto a lo analizado en el semestre I-2014, así como los respondidos de manera oportuna, lo cual quiere decir que no se ha mejorado el tiempo de respuesta y atención a requerimientos de los ciudadanos. Los PQRS sin respuesta **augmentaron** 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. *ell*

	FORMATO		Versión 5
	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014		
INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO			

Área	JULIO 2014 ⁷						Trim 2 - 2014						Trim 1 - 2014					
	SR	O	NO	SR	O	NO	SR	O	NO	SR	O	NO	SR	O	NO			
	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	59%	41%		8%	72%	20%	8%	72%	20%	26%	69%	5%	26%	69%	5%		
JURIDICA	9%	73%	18%	12%	82%	5%	0%	82%	5%	0%	86%	14%	0%	86%	14%			
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	10%	90%		0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%			
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	8%	83%	8%	7%	73%	20%	7%	73%	20%	10%	20%	70%	10%	20%	70%			
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	40%	40%	20%	26%	59%	14%	26%	59%	14%	8%	81%	12%	8%	81%	12%			
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	13%	63%	25%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	96%	4%	0%	96%	4%			
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	33%	67%		8%	61%	31%	8%	61%	31%	18%	46%	37%	18%	46%	37%			
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	33%	67%		0%	72%	28%	0%	72%	28%	18%	39%	43%	18%	39%	43%			
OPORTUNIDADES RURALES	56%	44%		0%	83%	17%	0%	83%	17%	0%	100%	0%	0%	100%	0%			
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	50%	50%		24%	67%	8%	24%	67%	8%	3%	61%	36%	3%	61%	36%			
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	57%	43%		4%	72%	24%	4%	72%	24%	40%	60%	0%	40%	60%	0%			
SECRETARIA GENERAL	25%	50%	25%	0%	83%	17%	0%	83%	17%	0%	100%	0%	0%	100%	0%			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	50%	50%		2%	90%	8%	2%	90%	8%	0%	86%	14%	0%	86%	14%			
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	50%	50%		50%	40%	10%	50%	40%	10%	80%	20%	0%	80%	20%	0%			
ALIANZAS PRODUCTIVAS	67%	33%		0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%			
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	100%	100%		0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%			
DESPACHO MINISTRO	100%			48%	27%	25%	48%	27%	25%	38%	63%	0%	38%	63%	0%			
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	100%			0%	100%	0%	0%	100%	0%									
PROGRAMA DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD RURAL Y SU UNIDAD COORDINADO										0%	50%	50%	0%	50%	50%			
SUBDIRECCION FINANCIERA										0%	100%	0%	0%	100%	0%			

⁷ El reporte consolidado de estado de PQRS de ORFEO remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano incluye los requerimientos "Sin Responder" recibidos dentro del mes de julio que aun se encuentran dentro de los términos de Ley.

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

ASPECTOS A MEJORAR:

Las siguientes situaciones de mejora, resumen lo evidenciado en el seguimiento a PQRS presentados en el primer semestre de 2014 al MADR, sin embargo cada una de las dependencias revisará e implementará acciones según las observaciones presentadas en los cuadros: - Requerimientos reportados "Sin Respuesta" y -Requerimientos reportados "No Oportunos" correspondientes al primer y segundo trimestre de 2014, numerales 1 y 2 del presente informe.

ITEM	AM ⁸ /O ⁹	SITUACIONES ENCONTRADAS	SUGERENCIAS ¹⁰
01	AM	Se observa que algunas de las PQRS reportadas en el corte del primer trimestre como "Sin Respuesta", a julio 31 de 2014 continúan sin documentos de respuesta asociadas en ORFEO; de igual forma se observa que otros PQRS, ya se encuentran respondidos.	<p><u>Grupo de Atención al Ciudadano:</u> Emitir un Reporte actualizado de PQRS de las dependencias del periodo comprendido de enero a junio de 2014 con los estados de PQRS que arroja el aplicativo ORFEO para que se verifique y ajuste la información.</p> <p><u>Dependencias del MADR:</u> Con lo anterior, verificar uno a uno los registros y depurar la información, en el caso de contar con los documentos de respuesta, asociarlos en debida forma en ORFEO con el fin de contar con la trazabilidad de las PQRS. Es importante recordar que la desatención de los requerimientos generan sanciones para los responsables de dar respuesta.</p>
02	O	En algunos casos no se encuentran asociados los documentos de respuesta de PQRS, de manera que en los reportes tomados de ORFEO por el Grupo de Atención al Ciudadano, aunque se hayan respondido, se reportan como "Sin Respuesta". En otros casos, no se asocia documento respuesta y se observa en el histórico el comentario "Archivar", por lo cual continúan como PQRS sin respuesta.	<p><u>Dependencias del MADR:</u> Dejar evidencia de la gestión realizada verificando que la misma se encuentre en donde se requiere en ORFEO para que el reporte arrojado y remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano, sea coherente con la realidad.</p>

⁸ 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.

⁹ O: Oportunidad de mejora. Son deficiencias del proceso que aunque no sean recurrentes o relevantes, pueden convertirse en incumplimientos o en riesgos potenciales.

¹⁰ Propuesta constructiva y objetiva frente a la situación identificada.



FORMATO


Versión 5

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

F01-PR-CIG-02

FECHA DE EDICIÓN
25-04-2014


		Se observan respuestas de PQRS vía correo electrónico, sin embargo no se asocia el documento escaneado, por lo cual continua con estado "Sin respuesta".	
03	O	Se encuentran requerimientos traslados del MADR a otras entidades y no se informa al peticionario del traslado, y no se observa trazabilidad o seguimiento de la respuesta por parte de la entidad receptora.	<u>Dependencias del MADR:</u> En el caso en que el requerimiento de un usuario radicado en el Ministerio se deba trasladar a otra entidad, solicitarle a la misma que se informe al MADR el trámite dado; es importante, hacerle seguimiento a ello e informar al usuario acerca del traslado de su petición.
04	O	Se encuentran requerimientos que por competencia, algunas entidades externas trasladan al MADR las solicitudes presentadas ante ellas, para que el MADR brinde la respuesta al peticionario. Se observó que en algunos casos, se da respuesta a la entidad que remite el documento y no se informa al peticionario, en otros casos, se da respuesta al peticionario y no se informa a la entidad que traslada requerimiento, acerca de la respuesta del mismo.	<u>Dependencias del MADR:</u> En el caso en que se trate de un traslado de otra entidad, es conveniente dar respuesta al peticionario con copia a las entidades que trasladaron los requerimientos.
05	O	Algunos requerimientos en ORFEO asocian como documento de respuesta, oficios en formato ODT, los cuales corresponden a proyectos de respuesta en Word, sin firma y sujetos a cambios.	<u>Dependencias del MADR:</u> Revisar y ajustar los documentos de respuesta que se encuentran en formato ODT y asociar en ORFEO los documentos firmados de respuesta.
06	O	Se encuentran reportadas en boletines del Grupo de Atención al Ciudadano PQRS con estado de respuesta "No Oportuno". En algunos casos se encontraron en ORFEO documentos en formato ODT asociados como respuesta o no se encuentra documento de respuesta asociado.	<u>Dependencias del MADR:</u> Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en los plazos establecidos por las normas, informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
07	O	Se encontraron documentos asociados como respuesta, que corresponden a la contestación de otro radicado de entrada y no al inicial en ORFEO.	<u>Dependencias del MADR:</u> Revisar y ajustar los documentos de respuesta que se encuentran en ORFEO, conforme a lo indicado en el análisis de la muestra en el presente informe.

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

08	O	<p>Se reportan como Derechos de Petición, documentos que corresponden a Consultas o solicitudes de información; o en algunos casos se cita en requerimiento como derecho de petición y se clasifica como solicitud de información, lo cual afecta los tiempos de respuesta oportuna.</p>	<p><u>Dependencias del MADR:</u> Revisar la clasificación establecida a los PQRS y en los casos en que se observen diferencias entre el contenido de la solicitud y la clasificación, solicitar el ajuste a Gestión Documental.</p>
09	AM	<p>Se encontró que los reportes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, relacionan por dependencia la cantidad de requerimientos recibidos en un periodo determinado con los siguientes estados: "Sin Respuesta", "Oportunos" y "No Oportunos"; sin embargo, no todos los documentos relacionados como "Sin Respuesta", se encuentran definitivamente en dicho estado, en su mayoría se recibieron dentro del periodo reportado y se encuentran en tiempo para dar contestación.</p>	<p><u>Grupo de Atención al Ciudadano:</u> Es importante que en los reportes se tenga en cuenta los términos de respuesta y no se remitan los clasificados sin respuesta que aún se encuentran dentro de los términos de atención. Considerando que el grupo de Atención al Ciudadano pertenece a un proceso de apoyo a los demás procesos del Ministerio, se recomienda evaluar la emisión de boletines de alerta a las dependencias con periodicidad diaria o semanal de los PQRS que están por vencer, con el fin que estas tengan presente el vencimiento de los mismos, y se haga seguimiento más oportuno y efectivo a la contestación de los requerimientos de los ciudadanos y entidades externas. Dicho boletín se sugiere sea más amigable y de fácil comprensión, y que no sea limitado al reporte arrojado por ORFEO.</p>

CONCLUSIONES:

Es importante examinar las necesidades, expectativas y peticiones de los interesados, que de manera repetitiva se presenten, acerca de las funciones y objetivos del Ministerio. Por lo mismo, se sugiere buscar un mecanismo para que antes de radicar por Gestión Documental un requerimiento de PQRS, se brinde la asesoría y atención personalizada, dirigiendo al ciudadano inicialmente al Grupo de Atención al Ciudadano; en el caso en que no se pueda resolver la solicitud del peticionario o brindar la información solicitada por este, orientarlo en su requerimiento y luego si remitirlo a Gestión Documental para que presente su solicitud por escrito y se surta el trámite interno. El Grupo de Atención al Ciudadano se capacitará permanentemente sobre los programas, proyectos, y todo tipo de la información general del Ministerio. El Grupo de Atención al Ciudadano puede actuar como un filtro con el fin de priorizar aquellas PQRS que se puedan atender de manera personalizada y se dé trámite a

	FORMATO	Versión 5
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

las que tengan un mayor impacto.

Con el análisis presentado se puede inferir que en el segundo trimestre respecto al primer trimestre de 2014, mejoró la oportunidad de respuesta de los PQRS, sin embargo se reportan 157 registros sin respuesta en el semestre y 273 no oportunos; siendo necesario tomar las acciones que se consideren pertinentes al interior de las dependencias para la mejora del proceso y para beneficio de los ciudadanos. Es necesario **generar un Plan Choque** para revisar los documentos reportados como "Sin Respuesta" y "No Oportunos"; para ello se sugiere contar con el acompañamiento del Grupo de Atención al Ciudadano, quien podrá determinar las demoras en la aplicación del procedimiento y apoyar a las dependencias con el seguimiento al tema.

Con el fin de controlar y minimizar las PQRS sin respuesta o contestadas de manera extemporánea, se recomienda considerar la implementación de un boletín de alertas con el fin de apoyar la gestión de las PQRS y recordar a los responsables, la contestación oportuna de las mismas, dicho boletín ayudará a mejorar la oportunidad de respuesta de las dependencias por lo cual requiere excluir los documentos sin respuesta que arroja ORFEO y que se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.

Finalmente, se considera necesario continuar con las campañas que se emitieron durante el primer semestre de 2014 frente a la contestación de las PQRS.

FIRMAS RESPONSABLES

Proyecto: Marisol Gutiérrez Hernández 

Revisó: Ana Marlenne Huertas López 

Agosto 12 de 2014