

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

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS 2.015

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución “*Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...*”, Ley 1474 de 2.011 - Artículo 76 “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...*” el Ministerio de Agricultura a través de los procesos de Atención al Ciudadano debe garantizar la atención de las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen.

OBJETIVO

Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Agricultura, de conformidad con la normatividad vigente.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1.991 - 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...*”
- Ley 87 del 29 de noviembre 1.993; por lo cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 872 de 2.013; por lo cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 1474 de 2.011, por lo 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 2.001. Roles de las oficinas de Control Interno.
- Decreto 2641 de 2.012, por lo cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011.
- Decreto 943 de mayo de 2.014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno

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

- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, orientada al seguimiento de derechos de petición.
- Resolución 383 del 6 de octubre de 2015, por el cual reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.
- Ley 1755 de junio 30 de 2.015 Art. 14 y Art. 21. Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativa.
- Ley 734 de 2.002, Art. 34 Numeral 34 *“Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”*.

MUESTRA Y ALCANCE

Con base en los reportes estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PQRDS) enviados por la oficina de Atención al Ciudadano, se evaluarán los tres primeros trimestres de 2.015, tomando una muestra aleatoria de las PQRDS “Sin Respuesta” y “No Oportunos” de cada una de las Dependencias.

METODOLOGIA EMPLEADA

Se verificó la consolidación de radicados en el periodo evaluado; la clasificación, la tipificación en el aplicativo ORFEO y el seguimiento a las respuestas según la muestra tomada del consolidado de las PQRDS de los tres primeros trimestres del año 2.015.

EVALUACION

- **Seguimiento Primer Trimestre 2.015**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo reportó las siguientes PQRDS:

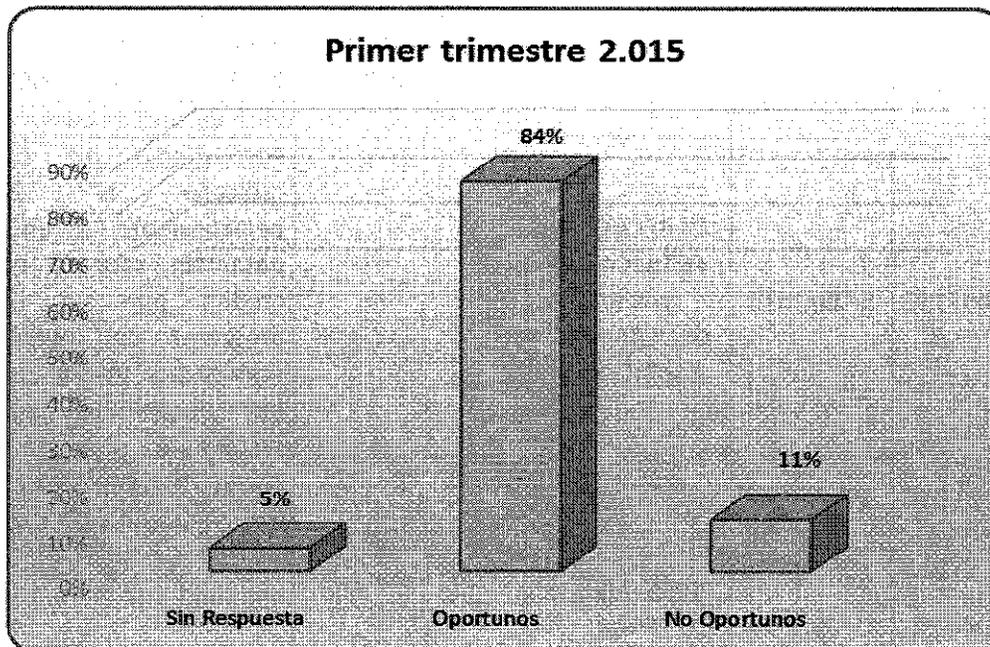
AREA	Sin Respuesta	Oportunos	No Oportunos
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	17	472	11
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	4	82	18
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	4	73	18
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	5	66	13
DESPACHO MINISTRO	9	31	25
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	47	11

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

DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	5	40	4
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	41	-
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	-	27	3
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS JURIDICA	-	19	2
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS JURIDICA	-	19	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	1	16	-
GRUPO DE CONTRATACIÓN	2	10	2
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	-	12	-
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	-	11	-
ALIANZAS PRODUCTIVAS	-	10	-
SECRETARIA GENERAL	1	7	1
CONTROL INTERNO	-	5	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	-	-	2
PROYECTO CONSTRUYENDO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES RURALES, CONFIANZA	-	1	-
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	-	1	-
Total general	49	990	111

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 31 de marzo 2.015" Atención al Ciudadano.

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del primer trimestre del 2.015 así:



Para la evaluación del Primer Trimestre se tomó como muestra; los requerimientos sin responder y los no respondidos oportunamente.

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

a. PQRDS reportados "Sin Respuesta" I trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "SIN RESPUESTA" I TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20152260059422	5/03/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Solicitud de información de aprobación de becas para jóvenes rurales del Nudo Tadó; doblemente radicado por el mismo concepto y el mismo peticionario. Se realiza seguimiento a esta solicitud observando en ORFEO la respuesta a la primera petición con el radicado N° 20154400044441 con fecha 3 de Marzo de 2.015, figurando la segunda petición en el primer trimestre como sin respuesta y verificando en ORFEO que la respuesta nuevamente fue enviada con radicado 2015226005942200002 el día 06 de abril del año en curso.
20153130059102	5/03/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Por medio del documento con radicado N° 20153130059102 perteneciente a un certificado de pasantías para la condonación del crédito por ser beneficiario del programa de Jóvenes Rurales; se verifica por medio de ORFEO que no hay documentos asociados de la respuesta.
20152260044152	21/02/2015	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Se remite documento a INCODER para dar trámite a esta solicitud el 01 abril de 2.015.

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

20153130000822	2/01/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	El derecho de petición con radicado N° 20153130000822 del 02 de Enero de 2.015, solicitando realizar los trámites pertinentes para que el FONSA compre la cartera ya que fue víctima de la ola invernal afectando fuertemente los predios de la solicitante; recibiendo respuesta por parte del Ministerio el día 12 de Mayo de 2.015 con radicado N° 20155600097811.
20152260043482	20/02/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud de información con radicado N° 20152260043482 del día 20 de febrero de 2.015 se observa que la respuesta se tramita con documento radicado N° 20154600066871 del 31 de marzo de 2.015 encontrando documento asociado en ORFEO el día 19 de mayo de 2.015.
20152260040692	18/02/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO MINISTRO	Se verifica en ORFEO y se observa el comentario " <i>Favor verificar el documento no llegó</i> " y hasta el momento del seguimiento a la solicitud no se le ha dado trámite alguno.
20153130063632	10/03/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Solicitud de información con radicado N° 20153130063632 observando el archivo enviado a todas las dependencias por la oficina de Atención al Usuario, con fecha del 10 de Marzo de 2.015; verificando en ORFEO el documento radicado el 24 de diciembre de 2.014. Se genera respuesta el 09 de marzo de 2.015.
20152260032482	11/02/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Solicitud de información radicada por la página Web del Ministerio, solicitando precios, costos de producción, utilidades entre otros; y al momento del seguimiento no se ha tramitado respuesta alguna al solicitante.
20153130002112	6/01/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	El documento con radicado N° 20153130002112 aún no se le ha dado trámite de respuesta.

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

20152260036602	16/02/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	GRUPO DE CONTRATACIÓN	El documento radicado el 16 de febrero de 2.015 solicitando certificación de los contratos celebrados entre la solicitante y el Ministerio; se observa en ORFEO la respuesta oportuna el día 20 de febrero del mismo año.
----------------	------------	---	-----------------------	---

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 31 de marzo 2.015" Atención al Ciudadano.

b. PQRDS reportados "No Oportunos" I trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" I TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20153130044222	23/02/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Documento radicado el 23 de febrero de 2.015, verificado en ORFEO encontrando documento asociado dando respuesta el 17 de marzo del mismo año.
20152260015222	23/01/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Documento radicado en la página Web del Ministerio el 23 de enero de 2.015, con N° 20152260015222; verificado por ORFEO la respuesta el 26 de febrero de 2.015
20153130011062	20/01/2015	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Se verifica por medio de ORFEO el documento con radicado N° 20153130011062 con fecha del 20 de enero de 2.015 realizándole trámite a éste; trasladándolo al INCODER. Se observa un documento asociado en ORFEO verificando un ODT del traslado al INCODER sin firma.
20152260008642	16/01/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Derechos de petición recibidos por la página Web del Ministerio,

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

20152260008602	16/01/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	donde la remitente es la misma persona solicitando pronto respuesta al derecho de petición radicado con anterioridad, se verifica por medio de ORFEO la respuesta dada con radicado N° 20154200023521 con fecha el 05 de febrero de 2.015.
20153130012832	21/01/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Documento radicado con N° 20153130012832 el 21 de enero de 2.015, verificada la respuesta en ORFEO el 19 de febrero del mismo año.
20152260030782	10/02/2015	QUEJA		Queja del levantamiento de sanción de 30 días por mora de un crédito con el Banco Agrario; radicada por la página Web del Ministerio el 10 de febrero de 2.015, donde se observa y verifica en ORFEO el traslado de la queja al Banco Agrario de Colombia y la comunicación al remitente del traslado de la solicitud.
20153130028622	6/02/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Documento radicado el 03 de febrero de 2.015 al correo de gestión documental solicitando información sobre la convocatoria para la estrategia de oportunidades rurales, observando en ORFEO la respuesta con fecha 23 de febrero 2.015
20152260030282	10/02/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Derecho de petición radicado el 10 de febrero de 2.015 de la Fundación Hambrunas y Gorditos, se verifica en ORFEO la respuesta realizada el 09 de abril de 2.015
20153130031842	11/02/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		DESPACHO MINISTRO

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

20152260066082	11/03/2015	SOLICITUD DE COPIAS O CERTIFICACIONES SOBRE EXPEDIENTES	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Documento radicado en la página Web del Ministerio el 11 de marzo de 2.015 donde el representante legal de Asodibulla solicita copia de la resolución por la cual se le reconoce la personería jurídica, verificando en ORFEO el PDF la resolución solicitada y la respuesta al solicitante el 09 de abril de 2.015.
20152260020612	30/01/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Solicitud de información con radicado N° 20152260020612 el día 30 de enero de 2.015, observando en ORFEO un ODT sin firma.
20152260009082	16/01/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Solicitud de información con radicado N° 20152260009082 del 16 de enero de 2.015, observando en ORFEO la respuesta el 02 de febrero de 2.015 por parte del Ministerio.
20152260060672	6/03/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Derecho de petición radicado el 06 de marzo de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta el 31 de marzo de 2.015 donde se traslada al INCODER para el trámite respectivo.
20153130026382	5/02/2015	SOLICITUD DE COPIAS O CERTIFICACIONES SOBRE EXPEDIENTES	GRUPO DE CONTRATACIÓN	Documento radicado el 05 de febrero de 2.015 solicitando la certificación del contrato suscrito entre el Ministerio y la Comercializadora Vinarta S.A, verificando en ORFEO el envío de la certificación el día 20 de febrero de 2.015
20153130026522	5/02/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	SUBDIRECCION FINANCIERA	Derecho de Petición radicado el 05 de febrero de 2.015, donde se realiza seguimiento en ORFEO de la respuesta y se visualiza un ODT sin firma.

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 31 de marzo 2.015" Atención al Ciudadano.

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

- **Seguimiento Segundo Trimestre 2.015**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio reportó las siguientes PQRDS:

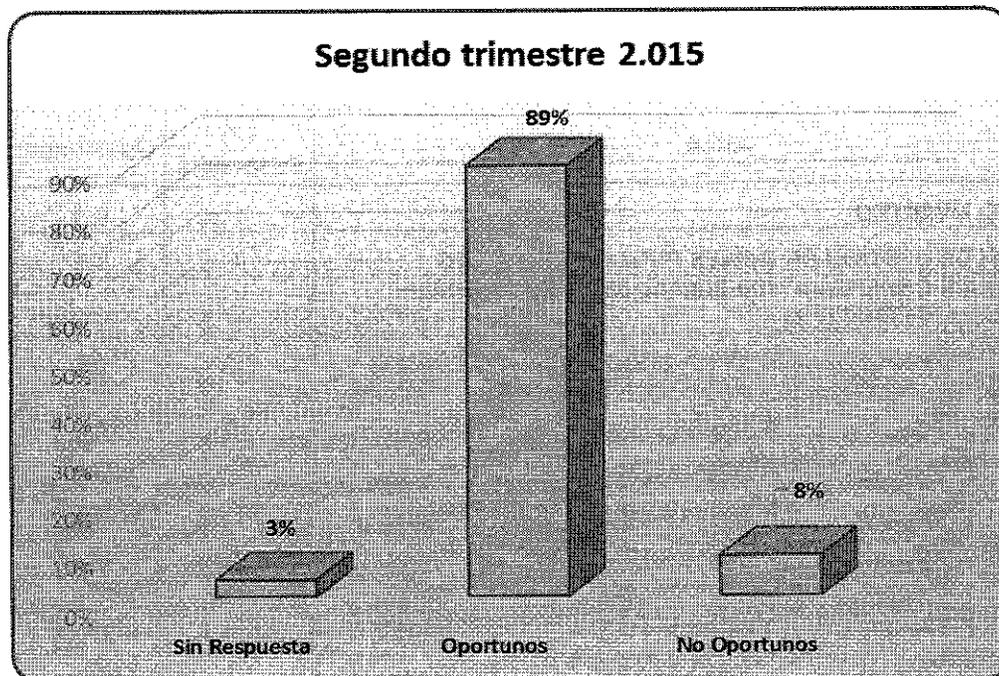
AREA	Sin Respuesta	Oportunos	No Oportunos
DESPACHO MINISTRO	1	619	31
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	9	346	3
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	3	85	20
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	1	74	33
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	22	60	9
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	39	-
JURIDICA	1	31	-
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	25	2
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	1	23	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	-	21	-
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	1	15	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	10	5
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	-	8	-
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1	5	-
ALIANZAS PRODUCTIVAS	-	5	-
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	3	1
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	1
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	-	3	-
PROYECTO CONSTRUYENDO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES RURALES, CONFIANZA	1	1	-
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	-	1	-
CONTROL INTERNO	-	-	1
Total general	46	1375	112

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de abril a 30 de junio 2.015" Atención al Ciudadano.

Handwritten signature

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

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del segundo trimestre del 2.015 así:



Para la evaluación del Segundo Trimestre se tomó como muestra; los requerimientos sin responder y los no respondidos oportunamente.

c. PQRDS reportados "Sin Respuesta" II trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "SIN RESPUESTA" II TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20153130124802	28/04/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición radicado el 28 abril de 2.015, se verifica en ORFEO la respuesta con radicado N° 20154400174231 del 20 de agosto de 2.015

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

20153130162112	28/05/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	El derecho de petición radicado el 28 de mayo de 2.015 se verifica en ORFEO archivo en PDF dando respuesta con oficio radicado el 21 de julio de 2.015
20153130109462	17/04/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Se realiza seguimiento a la solicitud de información radicada el 17 de abril de 2.015 y no se observan documentos de respuesta o asociados en el aplicativo ORFEO.
20152260152412	21/05/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	El seguimiento a este derecho de petición por el aplicativo ORFEO permite verificar el proceso que se le ha realizado y que a la fecha de la verificación en el aplicativo no se le ha dado tramite.
20152260115622	21/04/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Derecho de petición verificado en ORFEO observando dentro del histórico; el día 08 de julio de 2.015 el comentario realizado "SE DIO TRASLADO AL INCODER". En el aplicativo ORFEO no se observan documentos asociados, ni respuesta al peticionario del traslado de la información a otra entidad para el trámite.
20153130120452	24/04/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	GRUPO DE CONTRATACIÓN	Derecho de petición radicado el 24 de abril de 2.015, verificando la respuesta con radicado N° 20154600092111 del 05 de mayo de 2.015.

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de abril a 30 de junio 2.015" Atención al Ciudadano.

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

d. PQRDS reportados “No Oportunos” II trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" II TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20153130130462	4/05/2015	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	DESPACHO MINISTRO	Solicitud de información radicada el 04 de mayo de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta el 13 de mayo de 2.015
20153130101132	10/04/2015	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO		Verificado en ORFEO tramitando respuesta a la solicitud de información el 12 de mayo de 2.015
20152260110292	17/04/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición con radicado N° 20152260110292 el 17 de abril de 2.015 en la página Web del Ministerio, verificando en ORFEO la respuesta el 09 de junio de 2.015
20152260149772	19/05/2015	QUEJA	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Queja radicada en la página Web del Ministerio el 19 de mayo de 2.015, tramitándola el 07 de julio de 2.015
20153130154152	21/05/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicada por Presidencia de la Republica el 21 de mayo de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta el 19 de junio de 2.015
20152260158642	25/05/2015	QUEJA	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Queja radicada en la página Web del Ministerio el 25 de mayo de 2.015 tramitándolo el 25 de junio de 2.015
20152260105022	14/04/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Se observa en ORFEO que la solicitud es un derecho de petición radicado en la página Web del Ministerio el 14 de abril de 2.015; se dio respuesta el 17 de junio de 2.015
20152260147372	15/05/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud de información con radicado N° 20152260147372. Se dio respuesta a la solicitud de información el 23 de junio de 2.015

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

20153130121582	24/04/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Derecho de petición radicado el 24 de abril de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta el 21 de mayo de 2.015
20152260170012	3/06/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Derecho de petición radicado el 03 de junio de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta en ODT sin firma el 30 de junio de 2.015
20153130135632	7/05/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Documento radicado el 07 de mayo de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta se realizó el 05 de junio de 2.015 con radicado N° 20153130117291.
20152260156622	22/05/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Se verifica en ORFEO documento radicado el 22 de mayo de 2.015 solicitando copia de la resolución N° 165 de 28 de junio de 2.002; se realiza seguimiento en el aplicativo y se observa en el histórico de las transacciones y registra el 08 de julio de 2.015 el comentario "SE DIO RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO Y SE REDACTO OFICIO CON NUMERO 125381 EL CUAL SE ENVIO IGUALMENTE POR CORREO ELECTRONICO".
20152260173222	5/06/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	SUBDIRECCION FINANCIERA	Documento radicado el 05 de junio de 2.015, verificando en ORFEO la repuesta en PDF el 09 de julio de 2.015

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de abril a 30 de junio 2.015" Atención al Ciudadano.

me
X

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

- **Seguimiento Tercer Trimestre 2.015**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 24 de septiembre reportó las siguientes PQRDS:

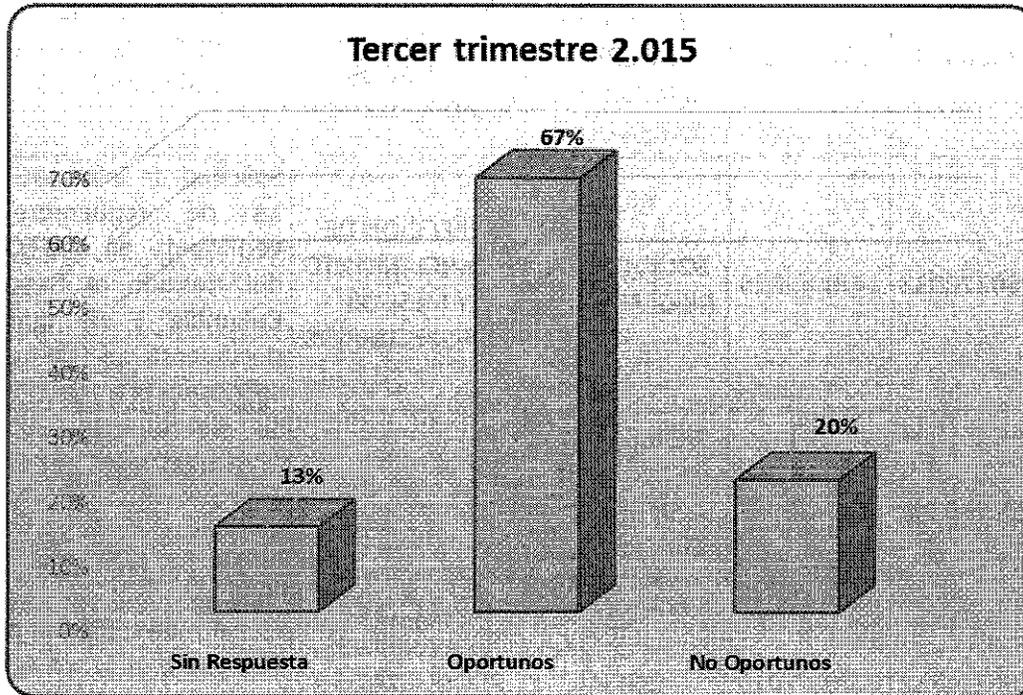
AREA	Sin Respuesta	Oportunos	No Oportunos
DESPACHO MINISTRO	7	198	18
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	12	64	37
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	-	75	11
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	38	27	12
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	2	38	33
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	2	54	5
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	7	37	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	6	23	7
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	-	33	1
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	28	-
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	3	13	1
JURIDICA	1	10	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	-	12	-
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	-	11	-
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	2	9	-
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1	6	2
ALIANZAS PRODUCTIVAS	-	4	-
PROYECTO CONSTRUYENDO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES RURALES, CONFIANZA	3	1	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	-	1	1
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	-	1	1
SECRETARIA GENERAL	-	1	-
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	-	1	-
CONTROL INTERNO	-	1	-
Total general	85	648	132

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Julio a 24 de Septiembre 2.015" Atención al Ciudadano.

PK
X

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

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del tercer trimestre del 2.015 así:



Para la evaluación del Tercer Trimestre se tomó como muestra; los requerimientos sin responder y los no respondidos oportunamente.

e. PQRDS reportados "Sin Respuesta" III trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "SIN RESPUESTA" III TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20153130234502	5/08/2015	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	DESPACHO MINISTRO	Solicitud de información con radicado N° 20153130234502 del 21 de julio de 2.015, observando en ORFEO respuesta el 13 de agosto de 2.015

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

20153130204742	8/07/2015	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	DESPACHO MINISTRO	A la solicitud de información se le dio respuesta con radicado N° 20151000168411 el 11 de agosto de 2.015
20153130260182	2/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Derecho de petición radicado el 02 de septiembre de 2.015, verificada en ORFEO la respuesta el 25 de septiembre de 2.015
20152260270032	14/09/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Solicitud de información radicado el 14 de septiembre de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta del traslado al Banco Agrario de Colombia y de igual manera el documento en PDF informándole al solicitante el traslado de la petición.
20153130250402	24/08/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Se dio respuesta con radicado N° 20154600181421 el 28 de agosto de 2.015.
20152260244752	17/08/2015	QUEJA		Queja radicada en la página Web del Ministerio el 17 de agosto de 2.015, verificando en ORFEO que no se le ha dado tramite.
20153130248722	21/08/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado el 21 de agosto de 2.015, observando respuesta el 28 de agosto de 2.015
20152260220102	22/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Se dio respuesta con radicado N° 20155810158511 el 27 de julio de 2.015
20153130211192	14/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Derecho de petición radicado el 14 de julio de 2.015 y realizando el seguimiento a este documento aún no se le ha dado tramite.

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

20153130243692	14/08/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Se verifica en ORFEO y no se ha tramitado.
20153130263912	7/09/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Documento recibido dando respuesta a solicitud de información al INCODER
20152260232532	3/08/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	GRUPO DE CONTRATACIÓN	Derecho de petición radicado por la página Web del Ministerio, verificando en ORFEO la respuesta el 05 de agosto de 2.015

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Julio a 24 de Septiembre 2.015" Atención al Ciudadano.

f. PQRDS reportados "No Oportunos" III trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" III TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20152260211212	14/07/2015	DENUNCIA	DESPACHO MINISTRO	Se dio respuesta con documento radicado N° 20151000166181 el 06 de agosto de 2.015
20153130257542	31/08/2015	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES		Se dio respuesta con documento radicado N° 20151000197031, visualizando archivo de traslado en ORFEO
20153130220162	22/07/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Se dio respuesta con documento radicado N° 20155600176271 el 24 de agosto de 2.015
20153130220002	22/07/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Se dio respuesta con documento radicado N° 20155600175671 el 21 de agosto de 2.015
20152260219742	22/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado en la página Web del Ministerio el 22 de julio de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta realizada el 27 de agosto de 2.015

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

20153130228702	30/07/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Se dio respuesta con documento radicado N° 20155600174681 el 20 de agosto de 2.015
20153130219862	22/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Se verifica en ORFEO la respuesta al derecho de petición radicado el 22 de julio de 2.015, observando respuesta en ODT sin firma.
20153130259062	1/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Se verifica en ORFEO la respuesta al derecho de petición radicado el 01 de septiembre de 2.015, observando respuesta en ODT sin firma.
20152260210962	13/07/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Se recibe solicitud de información el 13 de julio de 2.015 por medio de la página Web del Ministerio, verificando en ORFEO la respuesta en ODT sin firma.
20153130227372	29/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado, verificando en ORFEO la respuesta el 08 de septiembre de 2.015
20152260207662	10/07/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Solicitud de información radicada en la página Web del Ministerio el 10 de julio de 2.015, verificando la respuesta en ODT sin firma
20153130209982	13/07/2015	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES		Se dio respuesta de traslado el 31 de julio de 2.015
20153130234172	5/08/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicada el 05 de agosto de 2.015; se verifica en ORFEO respuesta en ODT sin firma.

146
X

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

20152260230782	1/08/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Derecho de petición radicado el 01 de agosto de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta en PDF el 26 de agosto de 2.015
20153130229572	31/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Derecho de petición radicado el 31 de julio de 2.015, verificando en ORFEO la respuesta en ODT sin firma.
20153130230232	31/07/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Se dio respuesta el 31 de agosto de 2.015

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Julio a 24 de Septiembre 2.015" Atención al Ciudadano.

De la muestra evaluada se evidenció el estado de las PQRDS de algunas de las áreas así (Cuadro 1-Resultados del seguimiento):

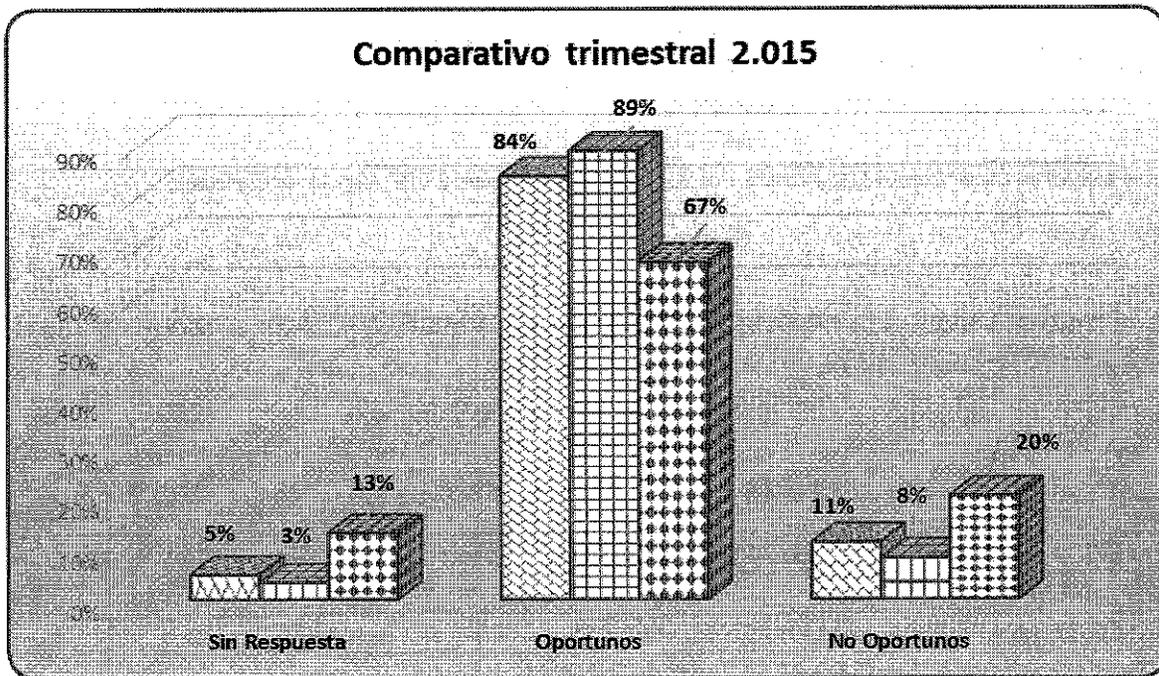
DEPENDENCIA	ODT SIN FIRMA	NO RESPUESTA	TIPIFICACION INCORRECTA
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	2	1	-
DESPACHO MINISTRO	-	1	-
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	3	3	-
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	-	1	-
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	3	-	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	-	-
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	1	3	-
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	-	3	-
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	-	-	1

X

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

En los cuadros anteriores, se puede verificar el estado real de algunas de las PQRDS, observando que algunos documentos radicados no coinciden con lo reportado por la tipificación errónea en el aplicativo ORFEO y algunas dependencias no dejan trazabilidad de la gestión efectuada de inicio a fin a las solicitudes. Por otro lado hay dependencias que realizan las respuestas por correo electrónico sin dejar el registro en el aplicativo ORFEO el cual genera que el reporte enviado por la oficina de Atención al Ciudadano aparezca “SIN RESPUESTA” la solicitud recibida.

A continuación se observa gráfica comparativa del comportamiento de las PQRDS de los tres primeros trimestres del 2015.



La conducta de los requerimientos “Sin Respuesta” el tercer trimestre muestra un incremento del 10% con relación al segundo trimestre y el comportamiento de los “No Oportunos” presenta un incremento trascendente del 12% con relación al segundo trimestre; es de resaltar que las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural no están cumpliendo con los tiempos establecidos en la Resolución 383 de 2015.

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

ASPECTOS A MEJORAR

Las siguientes situaciones resumen lo evidenciado en el seguimiento a las PQRDS presentados en los tres primeros trimestres de 2015, sin embargo se sugiere la revisión e implementación de las acciones por parte de cada una de las dependencias; según las observaciones expuestas en los cuadros a, b, c, d, e, f de este informe.

AM₁ / O₂	SITUACIONES ENCONTRADAS	SUGERENCIAS
AM	Se continúan presentando retrasos en los tramites de las respuestas, lo cual ocasiona insatisfacción por parte del peticionario dándole incumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRDS que Atención al Ciudadano envía por correo electrónico a todas las dependencias. Ver (Cuadro 1-Resultados del seguimiento).	Oficinas del Ministerio de Agricultura: Se sugiere realizar seguimiento continuo a los requerimientos que allegan a cada una de las dependencias por medio del Aplicativo ORFEO.
AM	Se evidencian oficios de salida en formato ODT y sin firma. Observando algunos de estos en PDF sin asociar el radicado. Ver (Cuadro 1-Resultados del seguimiento).	Oficinas del Ministerio de Agricultura: Se sugiere que los documentos de respuesta en digitalizados PDF debidamente firmados, se asocien a la petición recibida, reemplazando los archivos en formato ODT para validar la respuesta emitida.
AM	Se evidencia que algunas oficinas dan trámite a las respuestas por medio del correo electrónico sin dejar documento digitalizado y/o asociado, con el fin de evitar que la oficina de Atención al Ciudadano en el momento de emitir los informes no se visualicen "SIN RESPUESTA" a la solicitud recibida. Ver (Cuadro 1-Resultados del seguimiento)	Oficinas del Ministerio de Agricultura: Se sugiere la impresión del correo enviado, digitalizarlo y asociarlo al seguimiento para finalizar y dar como tramitadas las solicitudes recibidas.

X

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

AM	Se evidencia que las dependencias tipifican los archivos de manera incorrecta, haciendo que la oficina de Atención al Ciudadano genere los informes mal clasificados.	Oficinas del Ministerio de Agricultura: Se sugiere leer detalladamente las solicitudes de los peticionarios para su debida clasificación.
-----------	---	---

1. **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 que ameritan la implementación de un plan de acción.
2. **O: OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Son deficiencias del proceso que aunque no sean recurrentes o relevantes, pueden convertirse en incumplimientos o riesgos potenciales.

CONCLUSIONES

De acuerdo al seguimiento realizado a la muestra aleatoria tomada de los informes enviados por la oficina de Atención al Ciudadano se puede determinar que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tramita en su mayoría de manera oportuna las PQRDS recibidas por los ciudadanos; no obstante se requiere fortalecer el cumplimiento en las respuestas de las solicitudes radicadas por los peticionarios y tener en cuenta los tiempos establecidos en la Resolución 383 del 06 de octubre de 2015 *"Por el cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de información al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"* y que la Constitución Política en sus Artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y al acceso a los documentos públicos salvo en casos que establezca la Ley.

La recurrencia al incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRDS se refleja a la falta de conocimiento del manejo del Aplicativo ORFEO y al seguimiento continuo del mismo; a la verificación del recibo de documentos radicados por la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y al seguimiento del archivo consolidado enviado al correo de todos los funcionarios y contratistas.

Con el fin de reducir la cantidad de PQRDS "Sin Respuesta" y "No Oportunos", se sugiere que cada dependencia tome acciones que se consideren efectivas; con el fin de mejorar el trámite de las solicitudes radicadas por los ciudadanos dando satisfacción y oportunidad en las respuestas. También es necesario que se continúen realizando capacitaciones del Aplicativo ORFEO para el manejo óptimo de esta herramienta.

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

Es de recordar que el incumplimiento al trámite de las PQRDS, ocasiona sanciones como lo dice la Resolución 383 del 06 de octubre de 2015, Artículo 36 “**SANCIONES.** *La responsabilidad de uno o más funcionarios, probada mediante las correspondientes vías procesales, acerca de los tramites deficientes de un derecho de petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información, podrá dar lugar a las sanciones disciplinarias que para el efecto dispone el Código Disciplinario Único, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen...*” ✕

Noviembre 2015
 Proyectó Alejandra Acero V. ✕
 Revisó y Aprobó Marlene Huertas. *rez*

