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

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS CUARTO TRIMESTRE 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 evaluará el cuarto trimestre 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 del último trimestre del año 2.015.

EVALUACION

- **Seguimiento Cuarto Trimestre 2.015**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 21 de diciembre reportó las siguientes PQRDS:

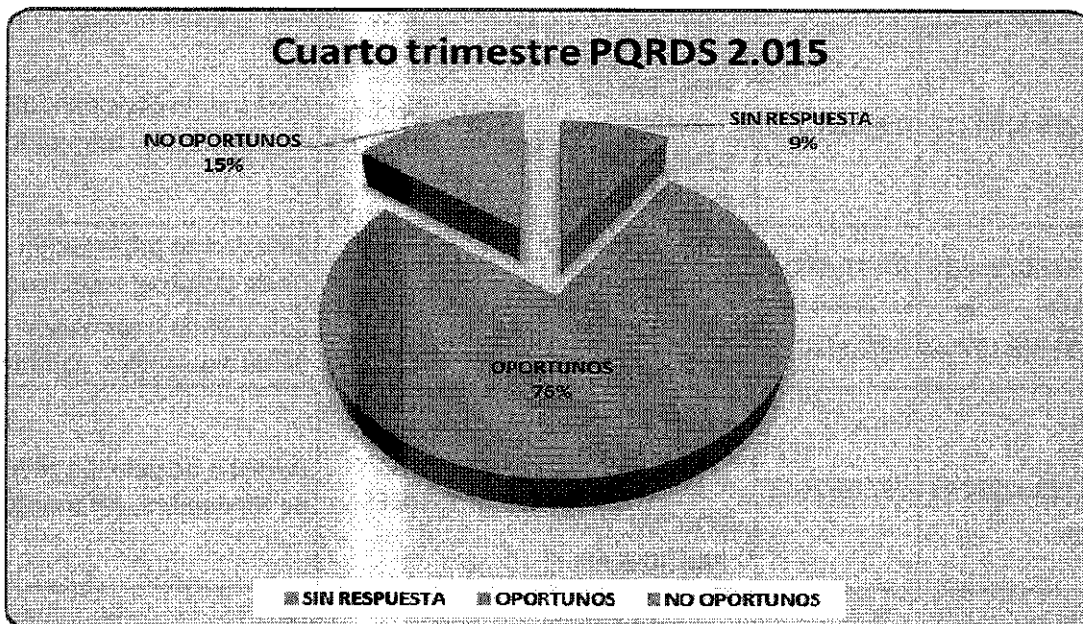
CONSOLIDADO 01 DE OCTUBRE A 21 DE DICIEMBRE 2.015			
AREA	SIN RESPUESTA	OPORTUNOS	NO OPORTUNOS
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	2	78	3
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	1	44	6
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	10	76	14
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	19	36	51

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


DESPACHO MINISTRO	1	43	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	-	7	-
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	12	18	4
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	9	1
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	1	5	2
JURIDICA	1	22	-
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	-	6	-
GRUPO DE CONTRATACIÓN	-	1	-
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	1	10	-
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	7	1
ALIANZAS PRODUCTIVAS	-	4	-
SECRETARIA GENERAL	-	1	-
CONTROL INTERNO	-	1	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	-	-
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	1	1	-
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	69	-
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	3	-
Total general	52	441	85

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Octubre a 21 de Diciembre 2.015" Atención al Ciudadano.

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




Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Octubre a 21 de Diciembre 2.015" Atención al Ciudadano.

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

Para la evaluación del cuarto trimestre se tomaron como muestra; los requerimientos sin responder y los no respondidos oportunamente.

a. PQRDS reportados "Sin Respuesta" IV trimestre 2.015

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "SIN RESPUESTA" IV TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20153130327922	13/11/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO MINISTRO	Solicitud de Información radicado en el Ministerio el 13 de Noviembre, y según el seguimiento realizado se observa comentario del responsable "respuesta a solicitud" sin asociar documento de respuesta.
20153130321032	09/11/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Derecho de petición radicado el 09 de Noviembre, sin tramitar.
20152260325512	11/11/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de Información radicado en el Ministerio el 11 de Noviembre, sin tramitar
20152260294212	08/10/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Derecho de petición radicado el 09 de Noviembre, tramitado.
20153130293152	07/10/2015	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicado el 07 de Octubre, tramitado.
20153130319782	06/11/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Solicitud de información radicado el 06 de Noviembre, sin tramitar.
20153130288242	02/10/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado el 09 de Noviembre, sin tramitar.


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

20152260350402	07/12/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición radicado el 07 de Diciembre, tramitado, verificando la respuesta.
20153130310292	27/10/2015	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	Derecho de petición radicado el 27 de Octubre, tramitado.

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Octubre a 21 de Diciembre 2.015" Atención al Ciudadano.

b. PQRDS reportados "No Oportunos" IV trimestre 2.015

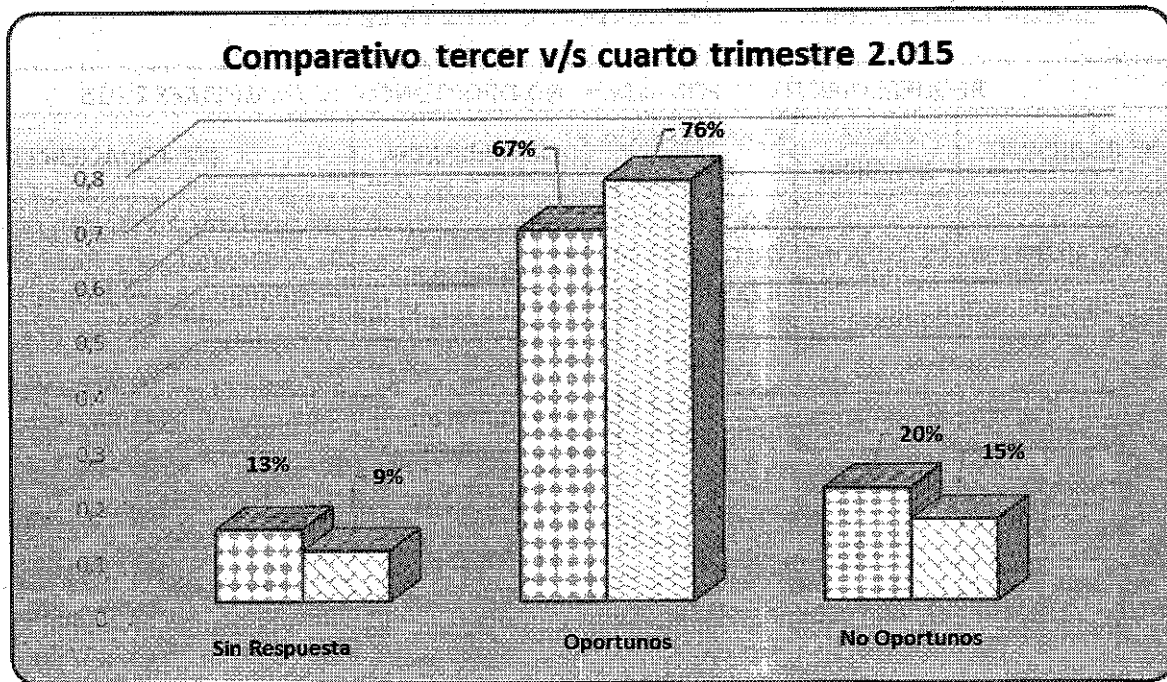
REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" IV TRIMESTRES 2.015				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20153130287752	01/10/2015	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	DESPACHO MINISTRO	Solicitud de información radicado el 01 de Octubre, tramitado el 03 de Noviembre observando la respuesta.
20153130324502	11/11/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud de información recibida en el Ministerio el 11 de Noviembre, tramitado el 14 de Diciembre.
20152260306692	22/10/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 22 de Octubre, tramitado el 19 de Noviembre.
20153130334352	20/11/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Solicitud de información recibida en el Ministerio el 20 de Noviembre, tramitado el 14 de Diciembre.
20153130297792	14/10/2015	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Solicitud de información recibida en el Ministerio el 14 de Octubre, tramitado el 03 de Noviembre.

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

20152260287902	01/10/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 01 de Octubre, tramitado el 29 de Octubre.
----------------	------------	---	---	---


Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Octubre a 21 de Diciembre 2.015" Atención al Ciudadano.

A continuación se observa gráfica comparativa del comportamiento de las PQRDS del tercer v/s el cuarto trimestre de 2.015.



Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de Octubre a 21 de Diciembre 2.015" Atención al Ciudadano

El estado de los requerimientos "Sin Respuesta" del cuarto trimestre muestra una disminución con relación al tercer trimestre y el comportamiento de los "No Oportunos" presenta una disminución del 5% con relación al tercer trimestre; las respuestas oportunas a las PQRDS en el cuarto trimestre presentaron un incremento del 9%; evidenciando que algunas dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en algunos casos 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 el cuarto trimestre de 2.015, 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 y b de este informe.

AM ₁ / O ₂	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).	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. <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales. • Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos.

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 del informe enviado 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 y ha mejorado de manera satisfactoria en el cumplimiento y el asocio de las respuestas en el aplicativo ORFEO; 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

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

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 en los tiempos de respuestas a las PQRDS se refleja en la falta del 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.

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...*” ✕

Febrero 2016
 Proyectó Alejandra Acero V. ✕
 Revisó Marlenne Huertas. ✕