

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

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2.016

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.

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

- 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
- 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 segundo semestre de 2.016, tomando una muestra aleatoria de las PQRDS “Sin Respuesta” y “No Oportunos” de las Dependencias con más impacto en los resultados.

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 segundo semestre del año 2.016. *REC*

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

EVALUACION

- **Seguimiento tercer trimestre 2.016**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2.016 reportó las siguientes PQRDS:

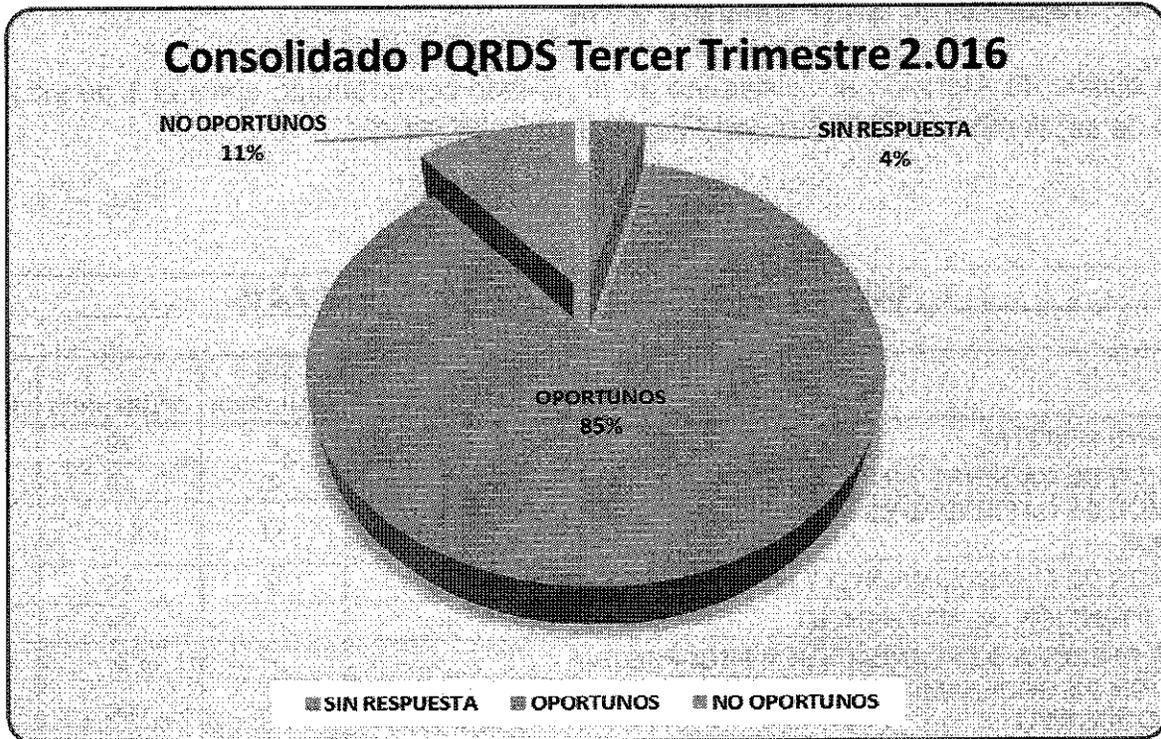
CONSOLIDADO DE JULIO A SEPTIEMBRE 2.016

| AREA | SIN RESPUESTA | OPORTUNOS | NO OPORTUNOS |
|---|---------------|------------|--------------|
| DESPACHO MINISTRO | 4 | 79 | 13 |
| DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | 2 | 18 | 1 |
| DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | 11 | 111 | 21 |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | 3 | 35 | 20 |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | 99 | - |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA | - | 6 | - |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | 4 | 88 | 24 |
| DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | 1 | 197 | 6 |
| DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA | 1 | 20 | 5 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL | - | 30 | 2 |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 1 | 7 | 2 |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | - | 1 | - |
| JURIDICA | 2 | 15 | 1 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | 3 | 28 | - |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | - | 8 | 1 |
| DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS | 2 | 7 | 1 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | - | 4 | - |
| ALIANZAS PRODUCTIVAS | - | - | 1 |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | - | 1 | - |
| Total general | 34 | 754 | 98 |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 30 de septiembre 2.016" Atención al Ciudadano.

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del tercer trimestre del 2.016 así:

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



Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 30 de septiembre 2.016" Atención al Ciudadano.

Para la evaluación del tercer trimestre se tomó como muestra; los requerimientos "Sin Respuesta" de la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Cadenas Agrícolas y Forestales y la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios tomando como muestra el 10% del total de los requerimientos; de igual manera se toma los requerimientos "No oportunos" tomando como muestra el 10% de las Dependencias con mayor recurrencia en la no oportunidad de la respuesta de los requerimientos de la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios y de la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo. *re*

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

a. PQRDS reportados “Sin Respuesta” III trimestre 2.016

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "SIN RESPUESTA" III TRIMESTRE 2.016 | | | | |
|---|----------------|---|---|--|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20163130249162 | 12/09/2016 | SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO | DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | Solicitud de Información, radicado el 12 de septiembre de 2.016, observando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 18 de diciembre de 2.016, verificando que la fecha de vencimiento era para el 26 de septiembre del mismo año. |
| 20162260193182 | 19/07/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | Derecho de petición radicado por la página Web el 19 de julio de 2.016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 31 de octubre del mismo año, se verifica que la fecha de vencimiento era para el 10 de agosto del mismo año. |
| 20163130212372 | 05/08/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | Derecho de petición radicado en el Ministerio el 05 de agosto de 2016 vía correo electrónico, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 07 de octubre del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 29 de agosto del mismo año. |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 30 de septiembre 2.016" Atención al Ciudadano.

b. PQRDS reportados “No Oportunos” III trimestre 2.016

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" III TRIMESTRE 2.016 | | | | |
|--|----------------|---|---|---|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20163130184682 | 11/07/2016 | SOLICITUDES VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | Solicitud radicada en el Ministerio el 11 de julio de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 15 de julio del mismo año; se verifica que la Dirección no subió imágenes para asociar a la solicitud y dar por tramitado oportunamente el proceso; este se realiza según historial del |

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

| | | | | |
|----------------|------------|---|---|--|
| | | | | <p>aplicativo el 02 de septiembre por lo tanto se refleja cómo no oportuno.</p> |
| 20162260179992 | 05/07/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | <p>Solicitud radicada en el Ministerio el 05 de julio de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 26 de julio del mismo año; se verifica que la Dirección no subió imágenes para asociar a la solicitud y dar por tramitado oportunamente el proceso; este se realiza según historial del aplicativo el 09 de agosto por lo tanto se refleja cómo no oportuno.</p> |
| 20162260210572 | 04/08/2016 | SOLICITUD DE INFORMACION | | <p>Solicitud de Información, radicado el 04 de agosto de 2.016, observando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 29 de agosto de 2.016, verificando que la fecha de vencimiento era para el 19 de agosto del mismo año.</p> |
| 20163130208562 | 03/08/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | <p>Derecho de petición radicado en el Ministerio el 03 de agosto de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 16 de agosto del mismo año; se verifica que la Dirección no subió imágenes para asociar a la solicitud y dar por tramitado oportunamente el proceso; este se realiza según historial del aplicativo el 05 de septiembre por lo tanto se refleja cómo no oportuno.</p> |
| 20163130232232 | 25/08/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | <p>Derecho de Petición radicado en el Ministerio el 25 de agosto de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 14 de septiembre del mismo año; se verifica que la Dirección no subió imágenes para asociar a la solicitud y dar por tramitado oportunamente el proceso; este se realiza según historial del aplicativo el 03 de octubre por lo tanto se refleja cómo no oportuno.</p> |

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

| | | | | |
|----------------|------------|----------------------------|---|--|
| 20162260218522 | 11/08/2016 | TRASLADO A OTRAS ENTIDADES | DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | Información (traslado a otras entidades - Derecho de petición) radicado por la página Web del Ministerio el 11 de agosto de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 23 de agosto del mismo año; se verifica que la Dirección no subió imágenes para asociar a la solicitud y dar por tramitado oportunamente el proceso; este se realiza según historial del aplicativo el 25 de octubre por lo tanto se refleja cómo no oportuno. |
|----------------|------------|----------------------------|---|--|

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 30 de septiembre 2.016" Atención al Ciudadano.

- **Seguimiento cuarto trimestre 2.016**

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

CONSOLIDADO DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2.016

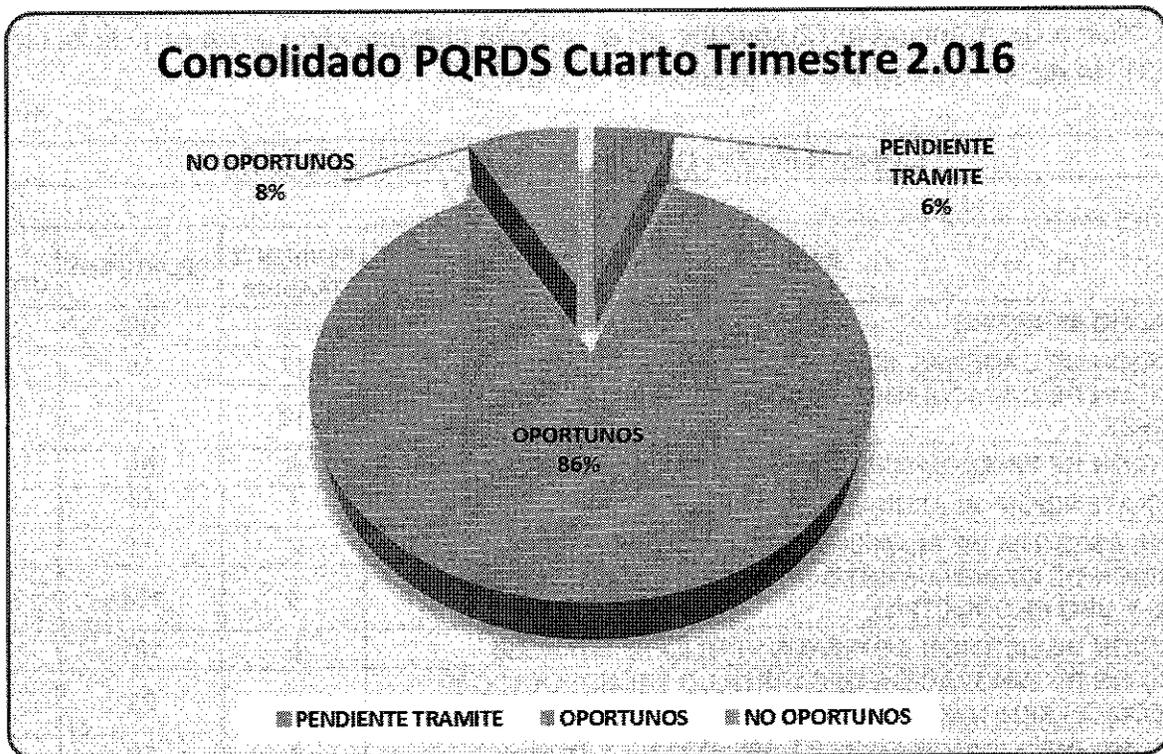
| AREA | PENDIENTE TRAMITE | OPORTUNOS | NO OPORTUNOS |
|--|-------------------|-----------|--------------|
| DESPACHO MINISTRO | 10 | 168 | 8 |
| DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | 17 | 16 | 1 |
| DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | 10 | 114 | 8 |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | 3 | 69 | 7 |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | 83 | - |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA | 2 | 11 | 2 |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | 4 | 158 | 21 |
| DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | 6 | 191 | 28 |
| DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA | 3 | 22 | 9 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL | 1 | 58 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 1 | 6 | - |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | - | 1 | - |
| JURIDICA | 1 | 10 | - |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | 1 | 48 | 3 |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | 1 | 7 | - |
| DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS | - | 7 | - |

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

| | | | |
|---|-----------|------------|-----------|
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | - | 6 | 1 |
| ALIANZAS PRODUCTIVAS | - | - | - |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | 3 | - | - |
| SECRETARIA GENERAL | - | 3 | - |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | - | 2 | - |
| Total general | 64 | 980 | 89 |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de octubre a 31 de diciembre 2.016" Atención al Ciudadano.

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del cuarto trimestre del 2.016 así:



Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de octubre a 31 de diciembre 2.016" Atención al Ciudadano.

Para la evaluación del cuarto trimestre se tomó como muestra; los requerimientos "Sin Respuesta" de la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Cadenas Agrícolas y Forestales tomando como muestra el 10% del total de cada una de las Dependencias; de igual manera se toma los requerimientos "No oportunos" tomando como muestra el 10% de las Dependencias con mayor recurrencia en la no *REC*

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

oportunidad de la respuesta de los requerimientos de la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo y la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales.

c. PQRDS reportados “Pendientes de Trámite” IV trimestre 2.016

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "PENDIENTE DE TRAMITE" IV TRIMESTRE 2.016 | | | | |
|---|----------------|---|---|---|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20162260290392 | 23/10/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | Derecho de Petición radicado el 23 de octubre de 2016 por la página Web del Ministerio, observando en el aplicativo ORFEO que archivan el proceso sin subir la respuesta y/o asociar imágenes soportes de la respuesta realizada. |
| 20163130307262 | 09/11/2016 | SOLICITUD DE INFORMACION | DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | Solicitud de Información, radicado el 09 de noviembre de 2.016, observando en el aplicativo ORFEO que la respuesta se realiza el 29 de diciembre de 2016; siendo la fecha de vencimiento el 24 de noviembre del mismo año. |
| 20163130307602 | 10/11/2016 | CONSULTA O CONCEPTO | DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | Consulta o Concepto radicado el 10 de noviembre de 2016, observando en el aplicativo ORFEO que archivan el proceso sin subir la respuesta y/o asociar imágenes soportes de la respuesta realizada. |

Fuente archivo de Excel “Consolidado PQRDS 1 de octubre a 31 de diciembre 2.016” Atención al Ciudadano.

d. PQRDS reportados “No Oportunos” IV trimestre 2.016

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" IV TRIMESTRE 2.016 | | | | |
|---|----------------|---|---|--|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20163130287652 | 20/10/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | Información radicada en el Ministerio que al momento de la verificación se observa que no hay documentos digitalizados de la información recibida por el ciudadano. Solo se visualiza la respuesta del radicado. |

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

| | | | | |
|----------------|------------|---|---|---|
| 20163130275512 | 06/10/2016 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | Información radicada en el Ministerio que al momento de la verificación se observa que no hay documentos digitalizados de la información recibida por el ciudadano. Solo se visualiza la respuesta del radicado. |
| 20163130342952 | 14/12/2016 | TRASLADO A OTRAS ENTIDADES | DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | Documento radicado el 14 de diciembre de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta de traslado a otra entidad el 27 de diciembre de 2016, siendo la fecha de vencimiento el 21 de diciembre del mismo año. |
| 20163130297192 | 31/10/2016 | SOLICITUD DE INFORMACION | | Solicitud de Información radicada en el Ministerio el 31 de octubre de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO el traslado a otra entidad realizada el 21 de noviembre del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 16 de noviembre del mismo año. |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de octubre a 31 de diciembre 2.016" Atención al Ciudadano.

En los cuadros anteriores, se puede verificar el estado real de algunas de las PQRDS, observando que las Dependencias auditadas elaboran la respuesta oportunamente, pero no realizan el proceso de subir y asociar las imágenes al aplicativo ORFEO para dar como terminado el proceso de las PQRDS; dejando estas pendientes de cierre en las respuestas de las solicitudes del ciudadano. *X*

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  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 dos últimos trimestres de 2.016, 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, 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 cuadros de seguimientos. | 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. |
| O | Se evidencian PQRDS con las respuestas realizadas oportunamente, observando en el aplicativo ORFEO que archivan el proceso sin subir la respuesta y/o asociar imágenes soportes de la respuesta realizada. | Oficinas del Ministerio de Agricultura: Se sugiere que los documentos de respuesta en digitalizados PDF debidamente firmados, se asocien a la petición recibida, con el fin de que exista una trazabilidad del trámite realizado para la respuesta al ciudadano. |
| O | Se evidencian respuestas realizadas oportunamente; verificando que la Dirección no sube imágenes para asociar a la solicitud y dar por tramitado oportunamente el proceso por lo tanto se refleja cómo no oportuno. | Oficinas del Ministerio de Agricultura: Se sugiere subir y asociar imágenes una vez se realice la respuesta a la petición del ciudadano, con el fin de evitar que el aplicativo ORFEO genere reportes como no oportunos en la respuesta. |

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

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 garantizar la cantidad de PQRDS “Sin Respuesta – Pendientes de Trámite” 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** *fr*

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

disciplinarias que para el efecto dispone el Código Disciplinario Único, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen...” ✕

22 de Febrero de 2.017
 Proyectó Alejandra Acero V. ✕
 Revisó A. Marlene Huertas. ✕

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.

