

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

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS PRIMER SEMESTRE 2.017

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.

re
~~X~~

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

- 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”*.
- 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”*

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 primer semestre de 2.017, 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 primer semestre del año 2.017.

EVALUACION

- **Seguimiento Primer Semestre de 2.017**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2.017 reportó las siguientes PQRDS:

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

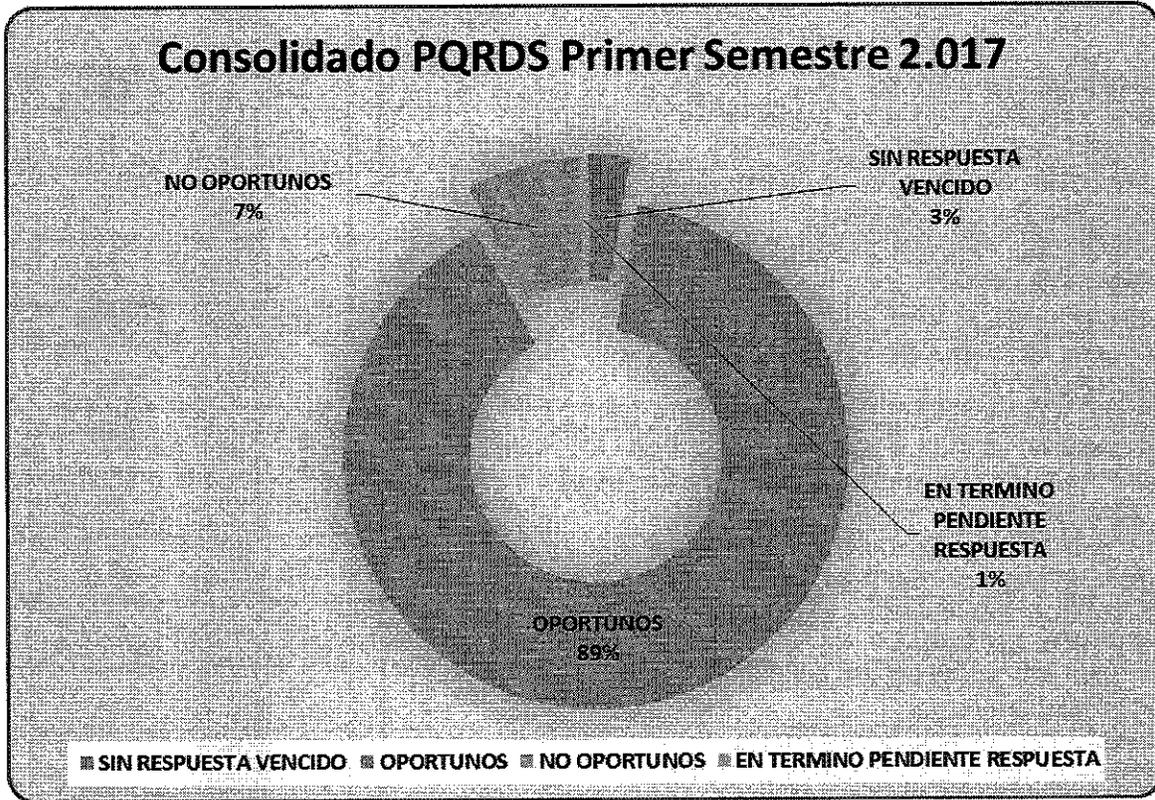
CONSOLIDADO DE ENERO A JUNIO 2.017

AREA	SIN RESPUESTA VENCIDO	OPORTUNOS	NO OPORTUNOS	EN TERMINO PENDIENTE RESPUESTA
DESPACHO MINISTRO	4	353	66	-
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	7	27	19	2
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	16	91	17	-
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	5	182	7	-
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	195	3	-
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	1	24	1	-
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	4	227	25	1
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	12	581	9	11
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	7	86	4	-
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	1	97	7	-
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	-	9	-	-
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	-	-	-	-
JURIDICA	1	30	1	-
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	-	129	4	-
GRUPO DE CONTRATACIÓN	2	8	-	-
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	2	51	9	-
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	1	2	-
ALIANZAS PRODUCTIVAS	-	-	-	-
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	-	2	-	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	-	-
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	-	-
ENTIDADES LIQUIDADAS	-	83	3	-
CONTROL INTERNO	-	8	-	-
SECRETARIA GENERAL	-	2	-	-
Total general	64	2188	177	14

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 30 de junio 2.017" Grupo de Atención al Ciudadano.

 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 primer semestre del 2.017 así:



Para la evaluación del Primer Semestre se tomó como muestra; los requerimientos sin respuesta vencido y los no oportunos.

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

a. PQRDS reportados "Sin Respuesta Vencido" I Semestre 2.017

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "SIN RESPUESTA" I SEMESTRE 2.017				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20173130020802	29/01/2017	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	D. MINISTRO	Solicitud de Información, radicado el 29 de enero de 2.017, observando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 08 de febrero de 2.016, verificando que la fecha de vencimiento era para el 05 de febrero del mismo año.
20173130030502	09/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información recibida el 09 de febrero del 2017, con fecha de vencimiento el 23 de febrero del mismo año con respuesta asociado al radicado 20163130030452.
20173130030102	09/02/2017	DENUNCIA	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	Denuncia radicada el 09 de febrero de 2.017 verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 21 de abril del mismo año, se verifica que la fecha de vencimiento era para el 01 de marzo del mismo año.
20173130054092	02/03/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 02 de marzo de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 25 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 25 de marzo del mismo año. Se visualiza la respuesta en formato ODT sin firma
20172260058112	07/03/2017	RECLAMO		Reclamo radicado en el Ministerio el 07 de marzo de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 14 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 31 de marzo del mismo año.

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

20173130050402	26/02/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 26 de febrero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO que al momento de realizar el seguimiento por medio del aplicativo; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 18 de marzo del mismo año.
20173130019732	28/01/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 28 de enero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 01 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 18 de febrero del mismo año.
20173130010422	18/01/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 18 de enero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 08 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 08 de febrero del mismo año.

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 30 de junio 2.017" Grupo de Atención al Ciudadano.

b. PQRDS reportados "No Oportunos" I Semestre 2.017

REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" I SEMESTRE 2.017				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20173130039682	17/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	DESPACHO MINISTRO	Solicitud de información radicada en el Ministerio el 17 de febrero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 29 de febrero del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 24 de febrero del mismo año.
20173130020312	29/01/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 29 de enero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO que la respuesta asociada no corresponde al número de radicado relacionado, sin tener relación

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

				alguna.
20173130046482	24/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicada en el Ministerio el 24 de febrero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 22 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 09 de febrero del mismo año.
20173130031742	10/02/2016	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 10 de febrero de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 14 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 02 de marzo del mismo año.
20173130021132	29/01/2016	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado en el Ministerio el 29 de enero de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 15 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 19 de febrero del mismo año.
20172260032562	10/02/2016	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 10 de febrero de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 12 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 02 de marzo del mismo año.
20173130063922	11/03/2016	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicada en el Ministerio el 11 de marzo de 2016, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 05 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 28 de marzo del mismo año. Se visualiza la respuesta en ODT sin firma.

Handwritten mark

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

20173130007272	14/01/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 14 de enero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 08 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 04 de febrero del mismo año.
20172260037442	16/02/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado en la página WEB del Ministerio el 16 de febrero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 07 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 08 de marzo del mismo año.
20172260035222	13/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Solicitud de información radicado en la página WEB del Ministerio el 13 de febrero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 04 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 25 de febrero del mismo año.
20173130051482	29/02/2017	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 29 de febrero de 2017, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 04 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 22 de marzo del mismo año. Se visualiza la respuesta en ODT sin firma.

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 30 de junio 2.017" Grupo de Atención al Ciudadano.

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.

 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 primer semestre de 2.017, 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, 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 petionario 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.
AM	Se evidencian oficios de salida en formato ODT y sin firma. Observando algunos de estos en PDF sin asociar el radicado. Ver cuadros de seguimientos.	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.

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.

X

 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” 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...”**