

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS  
PRIMER SEMESTRE 2.018**

**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...*”

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

- 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.
- 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”.*

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

- 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 evaluó el primer semestre de 2.018, tomando una muestra aleatoria de las PQRDS “No Oportunos” de las Dependencias con más porcentaje de no oportunidad en la respuesta.

## **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 2.018.

## **EVALUACION**

- **Seguimiento Primer Semestre de 2.018**

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2.018 reportó las siguientes PQRDS:

AR  
X

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

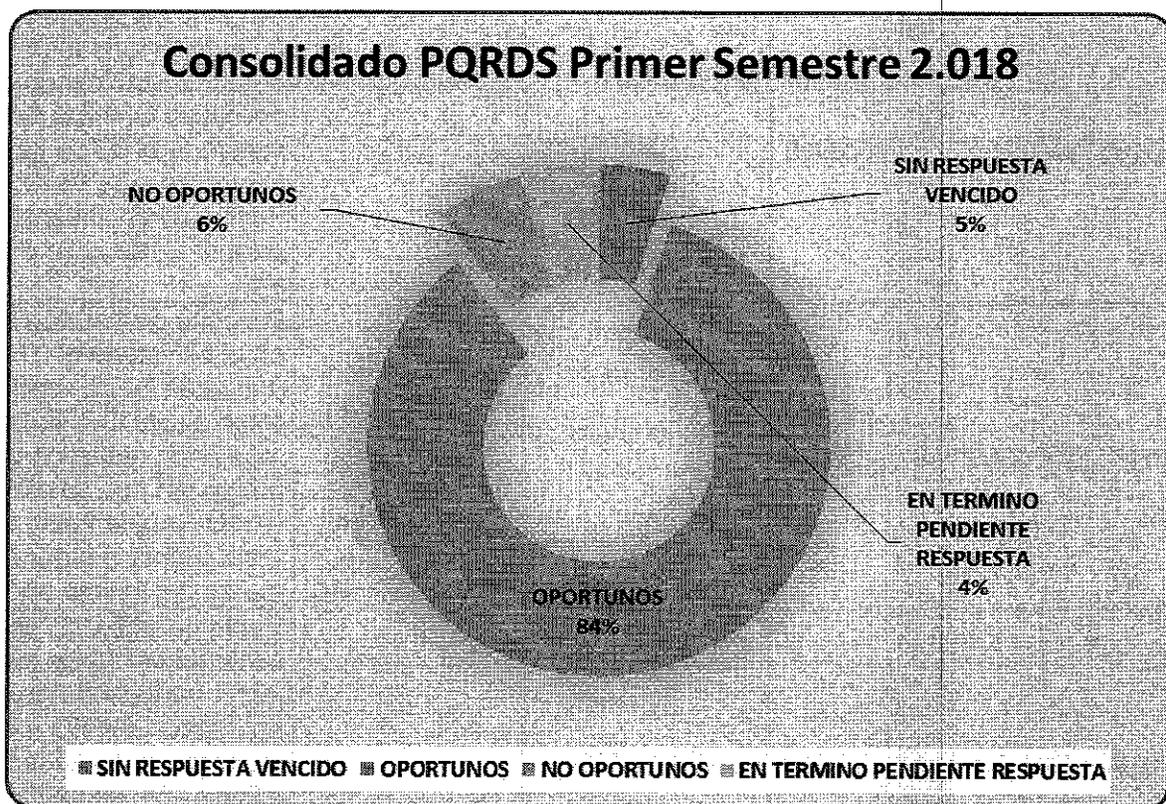
<b>CONSOLIDADO DE ENERO A JUNIO 2.018</b>
---

AREA	SIN RESPUESTA VENCIDO	OPORTUNOS	NO OPORTUNOS	EN TERMINO PENDIENTE RESPUESTA
DESPACHO MINISTRO	2	78	2	-
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	42	322	46	26
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	3	123	15	3
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	5	176	4	-
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	90	-	-
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	2	33	3	1
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	1	182	3	1
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	55	724	43	85
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	61	5	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	2	169	3	4
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	27	12	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	-	-	-	-
JURIDICA	2	24	6	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	218	1	-
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1	26	-	-
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	2	49	17	-
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	9	-	-
ALIANZAS PRODUCTIVAS	-	-	-	-
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	2	9	3	-
SUBDIRECCION FINANCIERA	-	2	2	1
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	-	-	-	-
ENTIDADES LIQUIDADAS	16	20	6	1
CONTROL INTERNO	-	14	-	-
SECRETARIA GENERAL	-	4	-	-
DIRECCION MUJER RURAL	-	6	-	-
<b>Total general</b>	<b>138</b>	<b>2366</b>	<b>171</b>	<b>126</b> <i>PRU</i>

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 30 de junio 2.018" Grupo de Atención al Ciudadano.

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del primer semestre del 2.018 así:



Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 30 de junio 2.018" Grupo de Atención al Ciudadano.

Para la evaluación del primer semestre se tomó como muestra; los requerimientos "no oportunos".

ATC  
X

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

**a. PQRDS reportados "No Oportunos" I Semestre 2.018**

<b>REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" I SEMESTRE 2.018</b>				
<b>N° RADICADO</b>	<b>FECHA RECIBIDO</b>	<b>CLASIFICACION ORFEO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
20183130122642	05/06/2018	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 05 de junio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 03 de julio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 27 de junio del mismo año.
20183130043692	01/03/2018			Derecho de petición radicado en el Ministerio el 01 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 28 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 23 de marzo del mismo año.
20183130100162	10/05/2018	RECLAMO		Reclamo radicado en el Ministerio el 10 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 15 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 01 de junio del mismo año.
20183130007582	17/01/2018	QUEJA		Queja radicada en el Ministerio el 17 de enero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 28 de febrero del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 07 de febrero del mismo año.

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

20183130012132	23/01/2018	QUEJA	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Queja radicada en el Ministerio el 23 de enero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 13 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 13 de febrero del mismo año.
20183130048682	08/03/2018			Queja radicada en el Ministerio el 08 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 10 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 02 de abril del mismo año.
20183130116682	29/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION		Solicitud de información radicada en el Ministerio el 29 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 22 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 14 de junio del mismo año.
20183130105972	17/05/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 17 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 09 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 31 de mayo del mismo año.
20183130101392	11/05/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 11 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 09 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 28 de mayo del mismo año.

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>		Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>		<b>F01-PR-CIG-02</b>
			FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

20183130042452	28/02/2018	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Solicitud de información radicada en el Ministerio el 28 de febrero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 21 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 14 de marzo del mismo año.
20183130030112	14/02/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 14 de febrero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 23 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 28 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>REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" I SEMESTRE 2.018</b>				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20183130096672	07/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud de información radicada en el Ministerio el 07 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 01 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 22 de mayo del mismo año.
20183130085252	23/04/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 23 de abril de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 22 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 08 de mayo del mismo año. <i>AN</i>

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

20183130061022	23/03/2018	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Solicitud de información radicada en el Ministerio el 23 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 03 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 09 de abril del mismo año.
20183130043182	01/03/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 01 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 23 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 15 de marzo del mismo año.
20183130085332	23/04/2018	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR		Derecho de petición radicado en el Ministerio el 23 de abril de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 21 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 16 de mayo del mismo año.
20183130108622	21/05/2018			Derecho de petición radicado en el Ministerio el 21 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 19 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 13 de junio del mismo año.

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

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

<b>REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" I SEMESTRE 2.018</b>				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20183130006302	15/01/2018			Derecho de petición radicado en el Ministerio el 15 de enero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 21 de febrero del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 05 de febrero del mismo año. Se revisa el historial en el aplicativo ORFEO y se visualiza que la respuesta tiene fecha de 26 de enero encontrándose dentro de los términos de vencimiento pero en el historial se visualiza que la respuesta se asocia a la solicitud el 22 de mayo
20183130027052	12/02/2018	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 12 de febrero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 13 de marzo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 05 de marzo del mismo año.
20183130048202	07/03/2018			Derecho de petición radicado en el Ministerio el 07 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 24 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento de acuerdo al Aplicativo es para el 30 de marzo del mismo año. Este derecho de petición de la Dirección de Bienes Públicos Rurales de acuerdo a la normatividad tiene fecha de vencimiento el 2 de abril. <i>PRZ</i>

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

					Se observa que el Aplicativo ORFEO carece de configuración de acuerdo a que los días festivos no sean tenidos en cuenta como día hábil.
20183130085182	23/04/2018	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES		Derecho de petición radicado en el Ministerio el 23 de abril de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 24 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 16 de mayo del mismo año.
20183130122012	05/06/2018				Derecho de petición radicado en el Ministerio el 05 de junio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 04 de julio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 27 de junio del mismo año.
20183130121352	05/06/2018	SOLICITUD DE INFORMACION			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 05 de junio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 04 de julio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 20 de junio del mismo año.
20183130120682	01/06/2018				Solicitud de información radicada en el Ministerio el 01 de junio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 04 de julio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 19 de junio del mismo año. <i>me</i>

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

20183130002972	05/01/2018	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Consulta o Concepto radicado en el Ministerio el 05 de enero de 2018, al realizar el seguimiento en el aplicativo ORFEO no se visualiza la respuesta asociada, observando que el 01 de marzo del año en curso la Ciudadana que radica inicialmente la Consulta hace la observación que al momento de realizar el seguimiento con el número de radicado asignado por la página WEB, arroja la notificación que ya fue radicado, tramitado con respuesta y que a la fecha de la segunda solicitud aun no había recibido respuesta alguna.
20183130002982	05/01/2018			Consulta o Concepto radicado en el Ministerio el 05 de enero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 23 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 19 de febrero del mismo año.
20183130025962	09/02/2018			Consulta o Concepto radicado en el Ministerio el 09 de febrero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 09 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 26 de marzo del mismo año. <i>RTZ</i>

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

20183130065942	28/03/2018	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	<p>Consulta o Concepto radicado en el Ministerio el 28 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 15 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 15 de mayo del mismo año. Se observa que el Aplicativo ORFEO carece de configuración de acuerdo a que los días festivos no sean tenidos en cuenta como día hábil.</p>
----------------	------------	---------------------	---	---

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

<b>REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" I SEMESTRE 2.018</b>				
N° RADICADO	FECHA RECIBIDO	CLASIFICACION ORFEO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20183130108732	22/05/2018	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	Derecho de petición radicado en el Ministerio el 22 de mayo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 25 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 14 de junio del mismo año.
20183130031172	14/02/2018			Derecho de petición radicado en el Ministerio el 14 de febrero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 12 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 07 de marzo del mismo año.
20183130028572	12/02/2018			Derecho de petición radicado en el Ministerio el 12 de febrero de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 12 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 05 de marzo del mismo año.

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

20183130073712	10/04/2018	<b>SOLICITUD DE INFORMACION</b>	<b>DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS</b>	Solicitud de información radicada en el Ministerio el 10 de abril de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 16 de mayo del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 24 de abril del mismo año.
20183130069902	04/04/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 04 de abril de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 08 de junio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 18 de abril del mismo año. Se observa la respuesta realizada en formato ODT (Archivo digitable - Word)
20183130061722	26/03/2018			Solicitud de información radicada en el Ministerio el 26 de marzo de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 24 de abril del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 10 de abril del mismo año. Se observa la respuesta realizada en formato ODT con imagen sin cuerpo y sin firma (Archivo digitable - Word con imagen) <span style="float: right;"><i>ATL</i></span>

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

La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento semestral a las PQRDS en aras de dar cumplimiento al mandato constitucional y legal al trámite interno de las peticiones radicadas en el Ministerio para garantizar la adecuada y oportuna diligencia. ✕

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

En los seguimientos realizados; se observó que se sigue presentando de manera recurrente la “No Oportunidad” en la repuesta de las peticiones de los ciudadanos, evidenciando que las acciones diligenciadas y presentadas en el formato de acciones preventivas, correctivas y de mejora aún no han garantizado la no recurrencia de las no conformidades.

La Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales y la Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas, continúan presentando “No Oportunidad” en la respuesta de las PQRDS, dando incumplimiento a 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”*, Artículos 6, 12, 17 y 22 *“Termino para resolver”*; por ende se requiere que las Direcciones realicen una evaluación al proceso y replanteen de manera más efectiva, actividades que ataquen la recurrencia de la No Conformidad.

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...”*

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

## ASPECTOS A MEJORAR

Las siguientes situaciones resumen lo evidenciado en el seguimiento a las PQRDS presentados en el primer semestre de 2.018, sin embargo se sugiere la revisión e implementación de las acciones por parte de cada una de las dependencias.

AM1 / O2	SITUACIONES ENCONTRADAS	SUGERENCIAS
<b>AM</b>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales.</li> <li>- Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos.</li> <li>- Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales.</li> <li>- Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas.</li> </ul> <p>Se sugiere realizar seguimiento continuo a los requerimientos que allegan a cada una de las dependencias por medio del Aplicativo ORFEO. <i>ATC</i></p>

- 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.
- O: OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Son deficiencias del proceso que aunque no sean recurrentes o relevantes, pueden convertirse en incumplimientos o riesgos potenciales. *+*

 MINAGRICULTURA	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

## 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.

En los seguimientos realizados; se observó que se sigue presentando de manera recurrente la “No Oportunidad” en la respuesta de las peticiones de los ciudadanos; evidenciando que las acciones diligenciadas y presentadas en el formato de acciones preventivas, correctivas y de mejora aún no han garantizado la no recurrencia de las no conformidades, presentándose la no eficacia de las acciones.

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

AM1 / O2	SITUACIONES ENCONTRADAS	SUGERENCIAS
<b>AM</b>	<p>Se evidencian oficios de salida en formato ODT y sin firma.</p> <p>Observando algunos de estos en PDF sin asociar el radicado. Ver cuadros de seguimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales.</li> <li>- Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos.</li> <li>- Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales.</li> <li>- Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas.</li> </ul> <p>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.</p>
<b>O</b>	<p>Se observó que el aplicativo ORFEO carece de configuración en la omisión de fechas festivas para que estos no sean tenidos en cuenta como día corriente para los términos de oportunidad en la respuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo Atención al Ciudadano</li> <li>- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> </ul> <p>Se sugiere realizar ajuste al aplicativo ORFEO en la configuración de los días festivos para los términos de oportunidad en la respuesta.</p>

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.

 MINAGRICULTURA	<b>FORMATO</b>	Versión 7
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

Con el fin de garantizar que la cantidad de PQRDS “No Oportunos” se vuelva recurrente; 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...”

03 de septiembre de 2.018  
 Proyectó: Alejandra Acero V.   
 Revisó: A. Marlenne Huertas. 

