

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  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 2.017**

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...”*

X

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

- 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.
- 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”*.

XA

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

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 2.017, 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 segundo 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 julio y el 31 de diciembre de 2.017 reportó las siguientes PQRDS:

RR
X

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

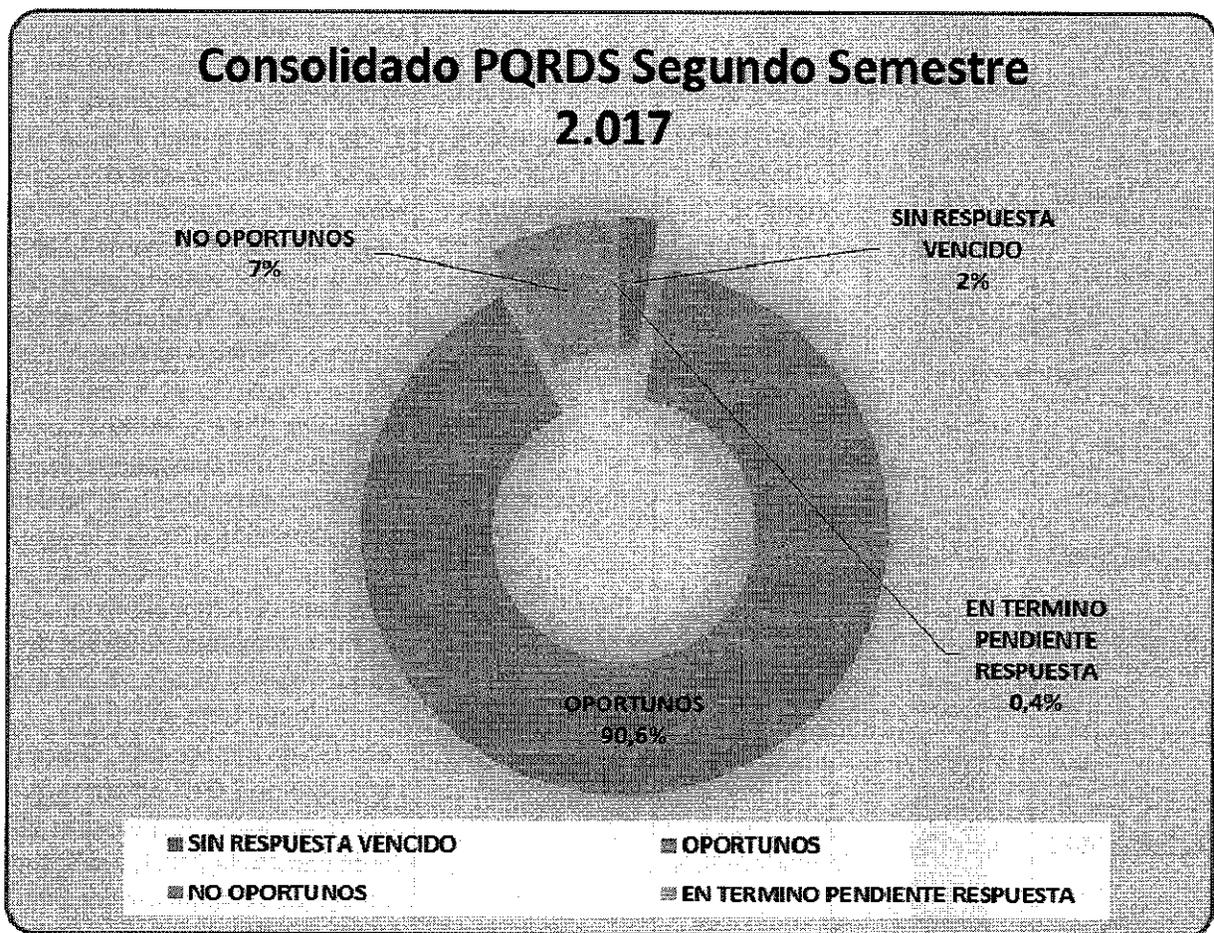
CONSOLIDADO DE JULIO A DICIEMBRE 2.017

| AREA | SIN RESPUESTA VENCIDO | OPORTUNOS | NO OPORTUNOS | EN TERMINO PENDIENTE RESPUESTA |
|---|-----------------------------|-------------|-----------------|---|
| DESPACHO MINISTRO | 17 | 286 | 16 | 3 |
| DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | 4 | 55 | 12 | 1 |
| DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | - | 141 | 32 | - |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | 2 | 251 | 1 | 2 |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | 101 | - | - |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA | 7 | 31 | 13 | - |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | - | 226 | - | 1 |
| DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | 14 | 565 | 63 | - |
| DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA | 5 | 47 | 6 | - |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL | 1 | 103 | 3 | - |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | - | 6 | - | - |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | - | 1 | - | - |
| JURIDICA | 1 | 13 | 1 | - |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | - | 76 | 3 | - |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | 3 | 16 | 3 | - |
| DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS | - | 76 | 17 | - |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | - | 2 | 1 | - |
| DIRECCION DE MUJER RURAL | - | 3 | - | 2 |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | - | 4 | - | - |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | - | 2 | - | - |
| ENTIDADES LIQUIDADAS | - | 37 | - | - |
| CONTROL INTERNO | 1 | 6 | - | - |
| SECRETARIA GENERAL | - | 4 | - | - |
| Total general | 55 | 2052 | 171 | 9 |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 31 de diciembre 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 segundo semestre se tomó como muestra; los requerimientos “no oportunos”.

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

a. PQRDS reportados “No Oportunos” II Semestre 2.017

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" II SEMESTRE 2.017 | | | | |
|---|----------------|---|---|--|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20173130184682 | 11/07/2017 | SOLICITUDES VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | Solicitud radicada en el Ministerio el 11 de julio de 2017, 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 aplicativo el 02 de septiembre por lo tanto se refleja cómo no oportuno. |
| 20172260179992 | 05/07/2017 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | Solicitud radicada en el Ministerio el 05 de julio de 2017, 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. |
| 20172260210572 | 04/08/2017 | SOLICITUD DE INFORMACION | DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | Solicitud de Información, radicado el 04 de agosto de 2.017, observando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 29 de agosto de 2.017, verificando que la fecha de vencimiento era para el 19 de agosto del mismo año. |
| 20173130208562 | 03/08/2017 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | | Derecho de petición radicado en el Ministerio el 03 de agosto de 2017, 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 |

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

| | | | | |
|----------------|------------|---|---|--|
| | | | | 05 de septiembre por lo tanto se refleja cómo no oportuno. |
| 20173130232232 | 25/08/2017 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | Derecho de Petición radicado en el Ministerio el 25 de agosto de 2017, 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. |
| 20172260218522 | 11/08/2017 | 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 2017, 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 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 segundo semestre de 2.017, sin embargo se sugiere la revisión e implementación de las acciones por parte de cada una de las dependencias;

| 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. |
| 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.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  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 “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...**” 

15 de febrero de 2.018

Proyectó: Alejandra Acero V. 

Revisó: A. Marlenne Huertas. 