

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRDS
PRIMER SEMESTRE 2.019**

INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. Así mismo, se busca lograr el propósito de promover y fortalecer el “Buen Gobierno como principio rector en la ejecución de políticas públicas, y en la relación entre la Administración y el ciudadano”. Por ello, no debe ser ajeno para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el definir e impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura de equipos humanos, tecnológicos y físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, tramite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad; tal como lo señala la circular externa No. 001 de 2011 , expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, que define obligaciones a las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y determinar con ello si se está cumpliendo con oportunidad y materialidad los derechos de petición, de igual forma si se cumple con los tiempos de respuesta a PQRDS, entre

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

otras obligaciones.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

ALCANCE

El presente informe de seguimiento, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 1 de Enero al 16 de julio de 2019.

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.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 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. AP.

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

- Decreto 1083 de 2015, 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"*.
- 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"*

DESARROLLO DEL INFORME

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRDS, la información es tomada fielmente del aplicativo ORFEO, el cual opera como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural atención sobre requerimientos propios de su función.

~~AD~~

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

MUESTRA

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 2.019, tomando una muestra aleatoria de las PQRDS identificados como “No Oportunos” y “Sin respuesta vencido” de las Dependencias con mayor porcentaje de no oportunidad en la respuesta.

RESULTADO VERIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2019

Con el fin de evaluar de forma estandarizada, se definieron los siguientes criterios:

- Número de solicitudes.
- Las áreas/dependencias o procesos a cargo de dar respuesta a las comunicaciones recibidas (Tipos de solicitud).
- Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.
- PQRDS con tiempos de respuesta extemporánea.
- PQRDS sin respuesta o vencidos.
- Gestión de seguimiento a pqrds a través de informes consolidados.

NÚMERO DE SOLICITUDES

En total se recibieron 3.027 solicitudes radicadas como PQRDS en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 8 de julio 2.019, distribuidas así:

DEP.

	FORMATO	Versión 7
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017

Tabla No.1

CONSOLIDADO DE ENERO A JULIO 2.019

AREA	SIN RESPUESTA VENCIDO	NO OPORTUNOS	OPORTUNOS	EN TERMINO PENDIENTE RESPUESTA
DESPACHO MINISTRO	5	10	20	
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	22	35	295	46
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	8	33	110	4
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	0	0	90	5
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO			75	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	12	11	34	1
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	2		192	1
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	127	55	518	146
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	3	4	59	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	9	28	55	3
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	9	6	17	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	18	1	325	5
GRUPO DE CONTRATACIÓN	5	1	7	

FILE

ACP.

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

DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	20	112	151	7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1	
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	20	4	9	4
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	1	5	11	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	41	135	13
SECRETARIA GENERAL	0	0	7	1
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	2	1	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO				
DIRECCION MUJER RURAL	1	4	44	2
GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			1	
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			4	
Total general	273	352	2161	241

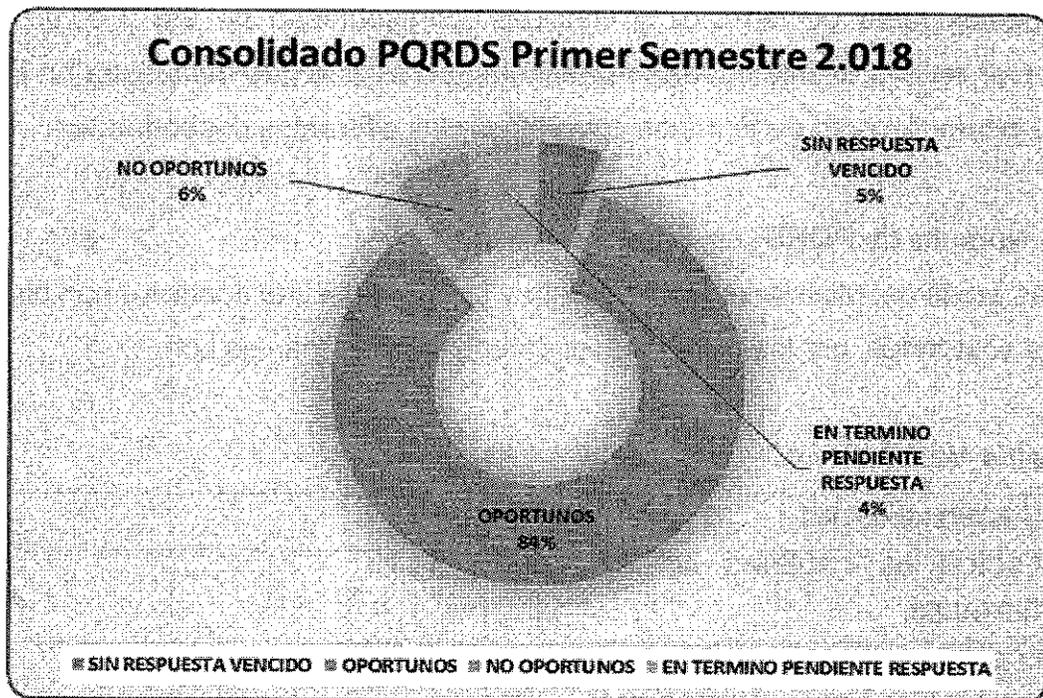
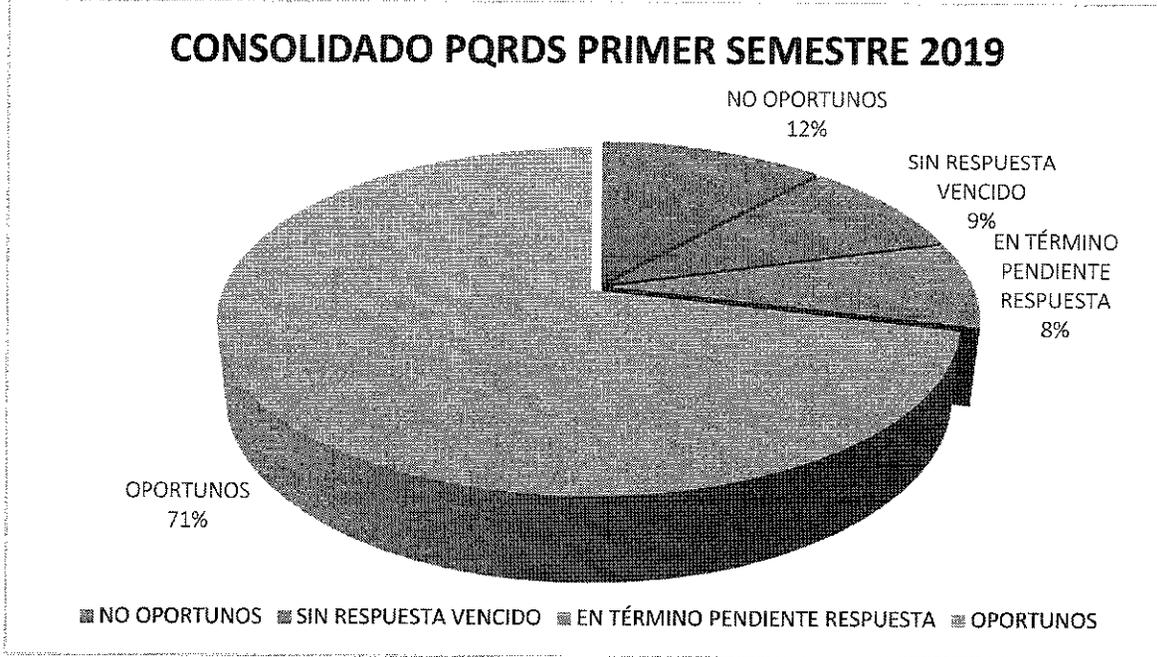
Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 8 de julio de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo al cuadro anterior se observa el comportamiento de los requerimientos del ciudadano del primer semestre del 2.019 así:

AP.

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

Gráfica No.1



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

Gráfica No. 2 Fuente "Informe de seguimiento al trámite de pqrds año 2018 primer semestre".

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

Como se puede observar en la gráfica No.1 de las 3.027 solicitudes radicadas como PQRDS recibidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, (2161) fueron remitidas oportunamente lo que representa un 71%, el 12% presentó trámite fuera de términos (352), el 9% quedaron sin respuesta (273), y el 8% están en trámite (241).

Tal como se muestra en la gráfica el Ministerio está cumpliendo con un margen representativo de respuestas oportunas en cuanto a pqrds sin embargo, genera gran preocupación el porcentaje de pqrds vencidos o contestados fuera de término, puesto que la Oficina de Control Interno, en su función de enfoque hacia la prevención ha realizado las recomendaciones respectivas en sus informes de seguimiento con el fin de que las áreas cumplan con los términos de respuesta establecidos por ley, y la Función pública ha llevado a cabo capacitaciones acerca de los términos para responder los distintos tipos de pqrds; en comparativa con el informe realizado en el año 2018 las respuestas fuera de términos y vencidas representaban un 9% y como se puede observar en el presente informe representan un 21% lo que demuestra un incremento en el incumplimiento de términos por parte de las diferentes dependencias.

6.2.- Número de PQRS por Área

Las áreas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural donde se han direccionado las solicitudes, por los temas que cada una de ellas maneja son:

Tabla No.2

DESPACHO MINISTRO	35
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	398
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	155
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS	95

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

AGROPECUARIOS	
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	75
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	58
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	195
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	846
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	68
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	95
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	32
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	349
GRUPO DE CONTRATACIÓN	13
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	290
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	37
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	18
OFICINA ASESORA JURIDICA	200
SECRETARIA GENERAL	8
SUBDIRECCION FINANCIERA	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
DIRECCION DE MUJER RURAL	51
GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4

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

TOTAL	3027
--------------	-------------

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 8 de julio de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano.

Como se observa en la Tabla No. 2, en el primer semestre de 2019, la dependencia o proceso que presentó mayores requerimientos de peticiones ciudadanas, fue la Dirección de Gestión de Bienes Públicos rurales con 846 tipos de solicitudes, lo que representa un 28% del total de PQRDS radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, se observa que la Dirección registra 55 de las 846 tipos de solicitud con extemporaneidad de respuesta lo que representa un 6%, y 127 sin respuesta o vencidas lo que representa un 15%.

Para la entidad es fundamental la respuesta oportuna de las pqrds; como se observa en los datos expuestos, la Dirección de Gestión de Bienes Públicos por ser la dependencia que más radicados tipificados como PQRDS recibe, debe optar por una estrategia de mejoramiento continuo para evitar que el porcentaje de solicitudes con respuesta extemporánea y sin respuesta incremente, ya que esto afecta directamente al Ministerio y la omisión u extemporaneidad de las respuestas genera causal para falta disciplinaria.

6.3- Comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos en la normatividad vigente

Tabla No. 3 Comunicaciones con tiempos de respuesta extemporánea

Número Radicado	Fecha Radicado Entrada	Fecha Respuesta	Tipo de Documento	Dirección o Proceso Responsable	Días hábiles para respuesta	Días Trámite respuesta

ACP.

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

20193130015382	2019-01-24	2019-03-21	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DE MINISTRO	15	20
20193130017102	25/01/2019	18/02/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	15	16
20193130005212	11/01/2019	04/02/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	15	16
20193130015112	2019-01-24	14/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	10	15
20193130042432	25/02/2019	12/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	10	11
20193130019492	29/01/2019	21/03/2019 19:26	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	30	37

Acc.

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

20193130055852	12/03/2019	04/04/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	15	16
20193130050272	06/03/2019	02/04/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	15	18
20193130046632	01/03/2019	28/03/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	15	18
20193130065202	21/03/2019	08/04/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	10	11
20193130024392	04/02/2019	02/04/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	30	40

RP.

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

20193130055082	12/03/2019	10/04/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	15	20
20193130054232	11/03/2019	08/04/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	15	19
20193130026712	06/02/2019	01/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	10	17
20193130060232	16/03/2019	09/04/2019	DENUNCIAS	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	15	16
20193130015992	25/01/2019	27/03/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	30	42
20193130018482	29/01/2019	11/04/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	51

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

20193130018092	28/01/2019	18/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	35
20193130018082	28/01/2019	18/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	35
20193130017192	26/01/2019	18/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	36
20193130016092	25/01/2019	10/04/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	30	52
20193130015852	25/01/2019	10/04/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	52

rec

APP.

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

2019313011011 2	14/05/2019	30/05/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	12
2019313010885 2	13/05/2019	06/06/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	17
2019313010727 2	10/05/2019	30/05/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	14
2019313008259 2	09/04/2019	09/05/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	15	19
2019313007698 2	03/04/2019	15/05/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	27

AP.

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

2019313007550 2	01/04/2019	15/05/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	15	29
2019313007110 2	28/03/2019	23/04/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	16
20193130037412	19/02/2019	07/03/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	10	12
20193130029262	08/02/2019	25/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	10	11
20193130004772	11/01/2019	28/01/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	10	11
20193130023252	03/02/2019	25/02/2019	SOLICITUDES VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	OFICINA ASESORA JURIDICA	10	16
20193130023322	03/02/2019	25/02/2019	SOLICITUDES VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	OFICINA ASESORA JURIDICA	10	16

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

20193130081092	08/04/2019	02/05/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	15	21
----------------	------------	------------	---	--------------------------	----	----

Tabla No.3 Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 11 de abril de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano "Consolidado PQRDS 1 de enero a 8 de julio de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano.



Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 8 de julio de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano.

En el análisis realizado por la Oficina de control interno se tomaron aleatoriamente 35 radicados tipificados como pqrds y reportados como "no oportunos" lo que representa un 10% del total de pqrds con respuesta extemporánea, dichos radicados son un referente a la gestión, cumplimiento y resultados por dependencias; se evidenció que en

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

relación al total de PQRDS con trámite de respuesta fuera de términos es decir 352 PQRDS; las dependencias que presentaron resultados críticos fueron: la Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas que representa un 32% (112), seguida por la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales, que representa un 16% (55) y la Oficina Asesora Jurídica que representa un 12% (41), tal como se detalla en la gráfica No.3.

Del total de las peticiones revisadas, 10 presentan términos superiores a los 10 días del término estipulado en la norma para para su solución, de las cuales 6 peticiones exceden los 20 días y corresponden al grupo de Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas.

Es importante resaltar que en el informe anterior se realizó una recomendación en cuanto al cumplimiento de términos de las dependencias que reflejaban más reportes de respuesta fuera de términos y sin respuesta vencido, en el cual se verificó que la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales reportaba un porcentaje representativo de incumplimiento de dichos términos por lo que el reporte ha sido reiterativo, también se observó que en los radicados revisados, la Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas responde en términos desmesurados incumpliendo con lo establecido en la ley 1755 de 2015.

La OCI recomienda a las dependencias que reportan un margen representativo de incumplimiento, aunar esfuerzos para contribuir a la celeridad de respuestas so pena de incurrir en sanción disciplinaria.

AP.

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

6.4- PQRDS sin respuesta o vencidos

Tabla No. 4 PQRDS sin respuesta o vencidos

Número Radicado	Fecha Radicado Entrada	Fecha Respuesta	Tipo de Documento	Dirección o Proceso Responsable	Fecha de vencimiento	Días Trámite respuesta
20193130071602	28/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	11/04/2019	-
20193130069962	27/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	10/04/2019	-
20193130069842	27/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	10/04/2019	-
20193130068692	26/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	09/04/2019	-

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

201931300439 02	26/02/2019	Sin respuesta Vencido	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	10/04/2019	-
201931300669 72	22/03/2019	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	15/04/2019	-
201931300819 02	08/04/2019 14:20	Sin respuesta Vencido /Documento en ODT	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	24/04/2019	-
201931301181 72	23/05/2019	Sin respuesta Vencido /Documento en ODT	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	07/06/2019	-
201931301190 32	24/05/2019	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	17/06/2019	-
201931300439 02	26/02/2019	Sin respuesta Vencido	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES	10/04/2019	-

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

				PUBLICOS RURALES		
201931301287 82	06/06/2019	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	28/06/2019	-
201931301160 42	21/05/2019	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	12/06/2019	-
201931301072 42	10/05/2019	Sin permiso para acceder.	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	24/05/2019	-
201931300845 82	10/04/2019	Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	26/04/2019	-
201931300675 22	26/03/2019	Sin permiso para acceder	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	09/04/2019	-
201931301088 22	13/05/2019	Sin respuesta Vencido	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	26/06/2019	-

AFP.

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

201931301141 22	17/05/201 9	Sin respuesta Vencido	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	03/07/2019	-
201931300310 72	12/02/201 9	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	05/03/2019	-
201931300687 92	26/03/201 9	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACIO N	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	09/04/2019	-
201931300123 42	22/01/201 9	Sin respuesta Vencido	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	05/03/2019	-
201931300342 32	15/02/201 9	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	08/03/2019	-

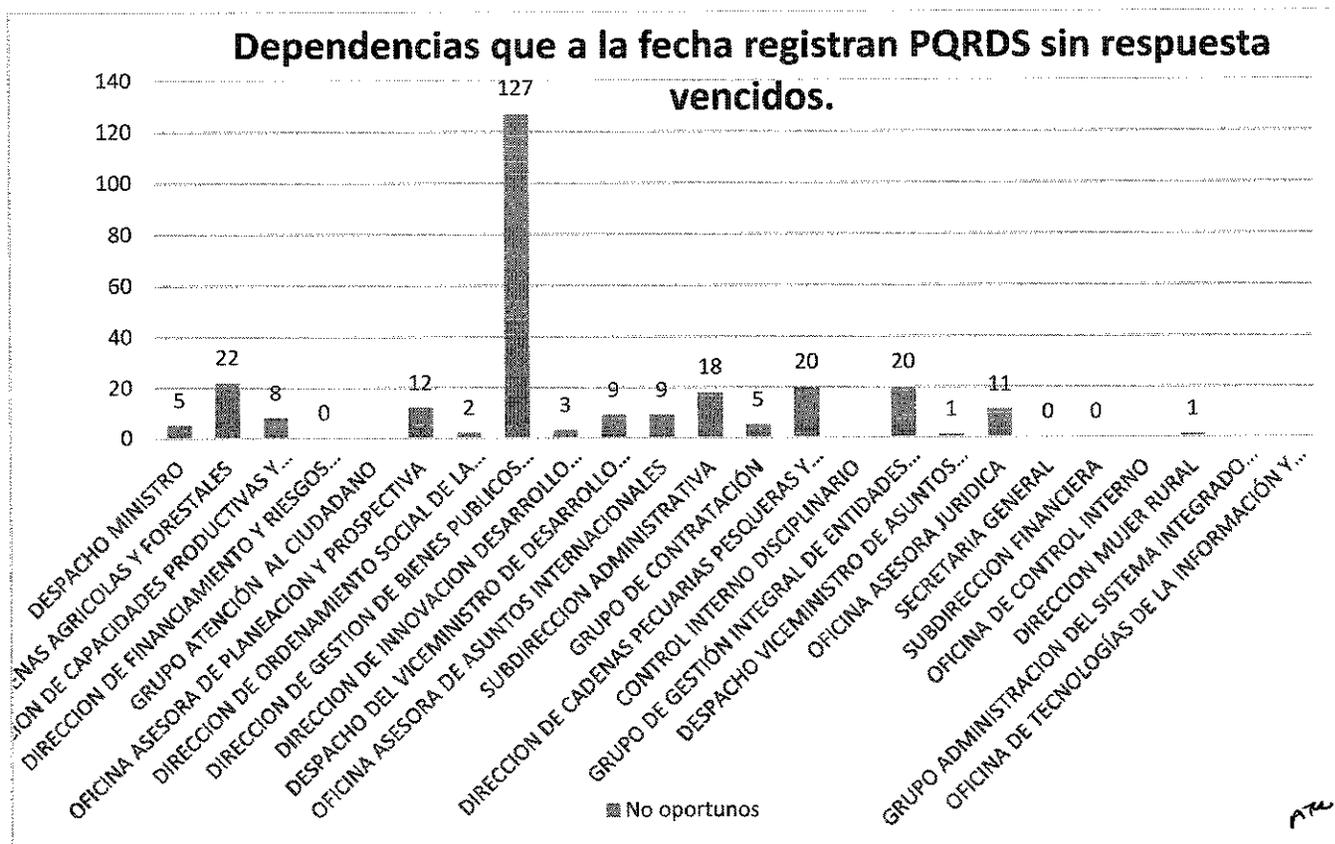
 MINAGRICULTURA	FORMATO		Versión 7	
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO		F01-PR-CIG-02	
			FECHA DE EDICIÓN 15-09-2017	

201931300243 82	04/02/2019	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	25/02/2019	-
201931300106 52	21/01/2019	Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	04/02/2019	-
201931300521 02	07/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	21/03/2019	-
201931300474 72	04/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUDE S VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	OFICINA ASESORA JURIDICA	18/03/2019	-
201931300382 82	19/02/2019	Sin respuesta Vencido	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	12/03/2019	-

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

201931300604 02	18/03/2019	Sin respuesta Vencido	SOLICITUD DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	02/04/2019	-
201931300314 72		Sin respuesta Vencido	No se puede visualizar el radicado.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA		-

Tabla No.4 Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 11 de abril de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano - "Consolidado PQRDS 1 de enero a 8 de julio de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano.



Grafica No.4 Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero a 8 de julio de 2019" Grupo de Atención al Ciudadano.

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

Se revisaron aleatoriamente 28 radicados que no respondieron las pqrds o la respuesta se reporta vencida, lo que representa un 10% del total de radicados reportados en esta categoría, teniendo en cuenta las dependencias con un margen más representativo en esta categoría.

Se observó que 2 de los radicados observados **20193130034232 - 20193130024382**, están tipificados en el reporte enviado como pqrds, y al verificar en la plataforma Orfeo no se observan documentos asociados, este factor puede afectar tanto el trámite de respuesta, como a la dependencia a la cual se le genera un reporte con los términos de un derecho de petición.

De acuerdo con el análisis realizado por la Oficina de control interno de gestión referente a la gestión, cumplimiento y resultados por dependencias se evidenció que en relación al total de PQRDS con tramite de respuesta vencido o sin respuesta, es decir 273 PQRDS; las dependencias que presentaron resultados críticos fueron: la Dirección de Bienes Públicos Rurales que representa un 45% (127), seguida por la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, que representa un 8% (22), la Dirección de Cadenas Pesqueras Pecuarias y Acuícolas 7,3% (20), y el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas 7,3 (20), como se detalla en el gráfico No.4.

Como se puede observar hay un cambio diferencial en el patrón estadístico en cuanto a las dependencias que no están cumpliendo los términos en la tabla No.3 de "no oportunidad" y en la tabla No. 4 "sin respuesta vencido", sin embargo se observa que la Dirección de Bienes Públicos Rurales y la Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas son las dependencias que reportan más PQRDS sin contestar y contestados fuera del término en el transcurso del primer semestre.

DGP.

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

Gestión de seguimiento a pqrds a través de informes consolidados

La Oficina de Control Interno, ha realizado seguimiento a través del primer semestre del año 2019 a los radicados tipificados como pqrds que han llegado al Ministerio y se ha reportado su trazabilidad por medio de la plataforma ORFEO, sin embargo no ha sido posible evaluar de forma objetiva la gestión del Ministerio frente a estas solicitudes por los siguientes aspectos:

1. Los datos enviados en los informes consolidados enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano puede presentar variaciones si así lo solicitan las áreas, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Área	Sin respuesta Variación	No Oportuna	Oportuna	se firmó documento respuesta	Tota General
DESPACHO MINISTRO		1	5		6
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	11	10	127	44	192
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	4	12	54	14	84
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RESGOS AGROPECUARIOS	2		40	4	46
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO			33		33
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	7	2	13	1	23
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	1		104		105
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	15	23	189	139	366
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA			12	1	13
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL		13	10		23
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	2		7	4	13
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			142	3	145
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3	1	4	3	11
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	8	33	58	22	119
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	9	1	3	1	14
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS		1	4		5
OFICINA ASESORA JURIDICA	20	35	52	3	110
SECRETARIA GENERAL			2		2
SUBDIRECCION FINANCIERA		1	1		2
OFICINA DE CONTROL INTERNO			3		3
DIRECCION DE MUJER RURAL		2	17	1	20
GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			1		1
Total general	82	135	880	240	1337

Imagen 1 Información sustraída de matriz enviada mensualmente por el grupo de atención al ciudadano - Estadísticas PQRDS Minagricultura periodo del 1 de enero al 4 de abril.

AP.

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

Área	Reservados	Disputados	Oportunos	En trámite pendiente respuesta	Total
DESPACHO MINISTRO		1	6	2	9
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	4	15	143	45	207
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	3	18	65	7	94
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS			45	5	50
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO			35		35
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	7	2	13	1	23
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV			111		111
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	27	29	235	101	392
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	1		15	2	18
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	1	12	12	3	28
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	2		8	7	17
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1		162	2	165
GRUPO DE CONTRATACION	4	1	5		10
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	10	49	70	21	150
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1
GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	9	1	3	1	14
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS		1	5	1	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	32	56	10	106
SECRETARIA GENERAL			2	1	3
SUBDIRECCION FINANCIERA		1	1		2
OFICINA DE CONTROL INTERNO			3		3
DIRECCION DE MUJER RURAL		2	17	2	21
GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			1		1
Total general	77	164	1015	211	1467

Imagen No.2 Información sustraída de matriz enviada mensualmente por el grupo de atención al ciudadano - Estadísticas PQRDS Minagricultura periodo del 1 de enero al 11 de abril.

Como ejemplo se observa en las imágenes 1 y 2 que en el reporte enviado en el consolidado de “Estadísticas PQRDS Minagricultura periodo del 1 de enero al 4 de abril” se reportan 35 pqrds de la Oficina Asesora Jurídica como no oportunos, y en el reporte de “Estadísticas PQRDS Minagricultura periodo del 1 de enero al 11 de abril” se reportan 32, lo que impide un análisis objetivo de los factores de no oportunidad de las dependencias, puesto que si se vencieron los términos de respuesta, no se encuentra justificación alguna para que el área solicite la modificación de dicha casilla, y tampoco se reporta una trazabilidad de la modificación de información solicitada por las dependencias lo que a priori genera dudas en cuanto los datos expuestos en los informes consolidados.

- El “Consolidado Estadístico Total de Radicación ORFEO - del 1 de enero al 8 de julio de 2019” presenta inconsistencias en los datos entregados, puesto que después de analizarlos en la plataforma Orfeo, se determinó que se incluyeron en la estadística de pqrds radicados que no eran pqrds tal como se muestra en la imagen.

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

Al verificar los radicados en Orfeo, se constató que no se les asignó TRD como PQRDS sin embargo, en el reporte estadístico se catalogaron como pqrds por lo cual se modificaron los valores reales de los pqrds recibidos por la entidad y las estadísticas de oportunidad, no oportunidad, sin respuesta vencido y en trámite, por lo mismo se solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano la revisión de los datos y la consolidación de la información conforme a los datos reales de los pqrds recibidos por la entidad para poder realizar un seguimiento eficaz y efectivo al trámite de los pqrds recibidos por la entidad.

7- CONCLUSIONES

1. No existe un diagnostico que permita evidenciar las causas - raíz que han generado el incumplimiento en la efectividad del trámite de respuesta a las PQRDS por cada uno de los responsables de la ejecución del procedimiento establecido, dificultando alcanzar los resultados plasmados en la Ley 1755 de 2015.
2. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural dispone de un sistema de información que no es utilizado adecuadamente por los responsables de ejecución del procedimiento, lo que genera inconsistencias en los reportes e informes para efectuar seguimiento y control.
3. De acuerdo al seguimiento realizado a la muestra aleatoria tomada de los informes enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano – Secretaría 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 petitionarios 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 ^{PRC} 

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

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.

4. Es fundamental recalcar 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...”

8- RECOMENDACIONES

1. Invitar a la Alta Dirección para la instalación de una mesa de trabajo con los líderes de proceso de cada dependencia para realizar un diagnóstico que identifique la causa-raíz que está generando el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, con el fin de implementar un plan de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas efectivas que permitan cerrar las brechas existentes y mejorar los resultados del proceso, esto aunado a la preocupación de la OCI, al encontrar que pese a los constantes informes y recomendaciones realizados por la oficina, el incumplimiento en términos de respuesta en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes ha incrementado con respecto al año inmediatamente anterior.
2. Recordar el compromiso institucional por parte de los directivos del Ministerio, en cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente y a la constante revisión de los informes consolidados enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano, los cuales

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

reflejan las deficiencias que presentan las diferentes oficinas en el tiempo de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, teniendo en cuenta que la omisión y extemporaneidad de las mismas vulnera el derecho de los ciudadanos a obtener resolución pronta, completa y de fondo sobre las mismas además es causal para sanción disciplinaria.

3. Tener en cuenta la recomendación dada en informes de verificación anteriores y en la cual se señaló: “sí se encuentra que las respuestas requirieren de mayor tiempo de gestión para lograr satisfacción a la petición, se deberá siempre tener como referente los tiempos establecidos por la regulación externa e interna y acatar el procedimiento establecido para la atención de peticiones ciudadanas. Para ello, resolver mediante información en el procedimiento de PQRDS, que cuando este tipo de peticiones requieran de mayor tiempo de gestión, el responsable asignado para dar respuesta, dejará evidencia en la que se indique que se le comunicó al ciudadano petionario sobre el hecho.

4. Evaluar la elaboración de campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRDS y al Instructivo para el registro y radicación de respuestas de PQRDS, desde el radicado de solicitud.

5. Invitar a la dependencia encargada de administrar el sistema de información ORFEO que se efectúen los ajustes al sistema para garantizar la fiabilidad de la información ^{PTM} manejada por el mismo, para realizar un adecuado seguimiento.

23 de julio de 2.019

Proyectó: Aldo Chabur Parra *Aff*.

Revisó: Ana Marlenne Huertas López *ALC*

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