


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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS
SEGUNDO 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...*”

+ AFU

| | | |
|---|--|--|
|  MINAGRICULTURA | FORMATO | Versión 7 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 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”*.

Rec X

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  MINAGRICULTURA | FORMATO | Versión 7 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | 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 segundo 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 segundo semestre del año 2.018.

EVALUACION

- **Seguimiento Segundo Semestre de 2.018**


La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2.018 reportó las siguientes PQRDS:

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

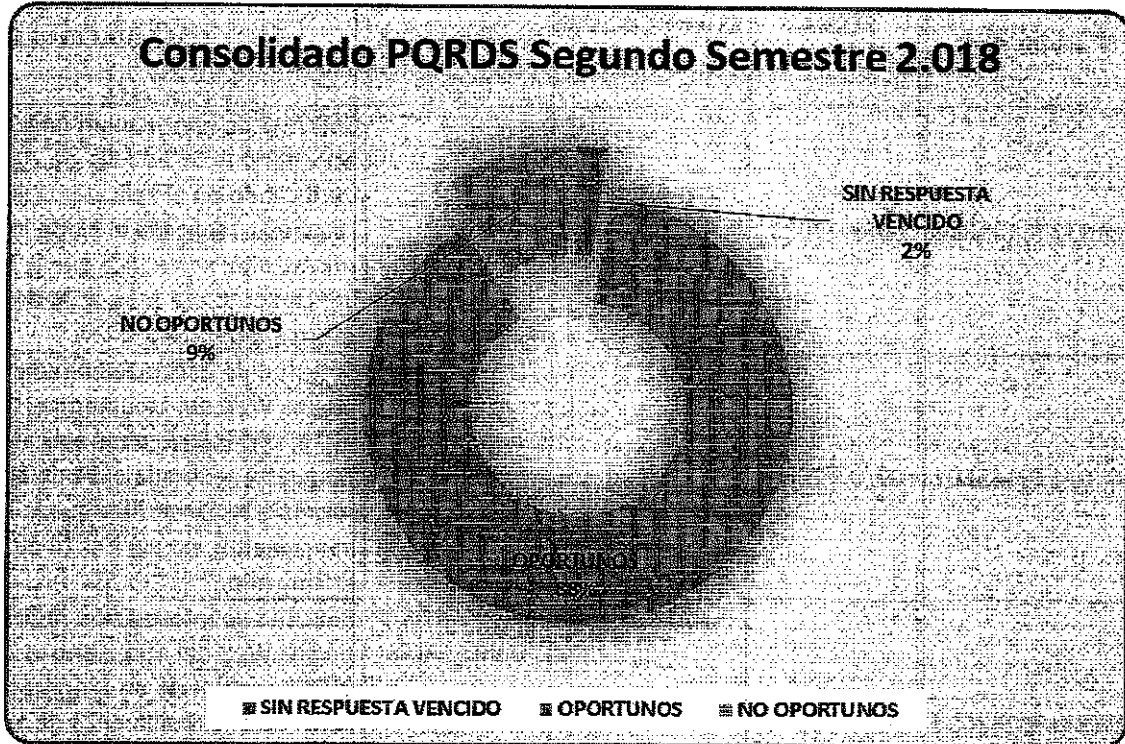
CONSOLIDADO DE 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2.018

| AREA | SIN RESPUESTA VENCIDO | NO OPORTUNOS | OPORTUNOS |
|--|-----------------------------|-----------------|-------------|
| DESPACHO MINISTRO | 1 | 2 | 41 |
| DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | 2 | 58 | 362 |
| DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS | 1 | 17 | 223 |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | - | - | 99 |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | - | 162 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA | 8 | 12 | 26 |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO | 1 | 5 | 222 |
| DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | 3 | 93 | 623 |
| DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA | 1 | 3 | 43 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL | 39 | 30 | 52 |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 1 | - | 13 |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | - | 1 | 1 |
| JURIDICA | - | 1 | 22 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | 1 | - | 282 |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | - | - | 37 |
| DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS | 1 | 17 | 33 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | - | 2 | 3 |
| ALIANZAS PRODUCTIVAS | - | - | - |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | 2 | - | 4 |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | - | - | 5 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | - | - | - |
| ENTIDADES LIQUIDADAS | 1 | 4 | 5 |
| CONTROL INTERNO | - | - | 11 |
| SECRETARIA GENERAL | - | - | 4 |
| DIRECCION MUJER RURAL | - | - | 7 |
| GRUPO DE ATENCION A LA POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO | 1 | - | 83 |
| Total general | 63 | 245 | 2363 |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 31 de diciembre 2.018" Grupo de Atención al Ciudadano.

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


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



Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 31 de diciembre 2.018" Grupo de Atención al Ciudadano.

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


+ PQR

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


a. PQRDS reportados “No Oportunos” II Semestre 2.018

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" II SEMESTRE 2.018 | | | | |
|--|----------------|--------------------------|---|--|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20183130145242 | 06/07/2018 | SOLICITUD DE INFORMACION | DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | Solicitud de información radicada en el Ministerio el 06 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 31 de julio del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 23 de julio del mismo año. |
| 20183130145602 | 09/07/2018 | | | Solicitud de información radicada en la página Web del Ministerio el 09 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 01 de agosto del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 24 de julio del mismo año. |
| 20183130147052 | 09/07/2018 | | | Solicitud de información radicada en la página Web del Ministerio el 09 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 23 de agosto del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 24 de julio del mismo año. |
| 20183130147862 | 10/07/2018 | | | Solicitud de información radicada en la página Web del Ministerio el 10 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 10 de agosto del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 25 de julio del mismo año. |

XACE

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

| | | | |
|----------------|------------|--|---|
| 20183130149652 | 11/07/2018 | DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | Solicitud de información radicada en la página Web del Ministerio el 11 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO que fue eliminada la imagen digitalizada y/o petición del ciudadano, el cual no permite realizarle seguimiento y a su vez no existe una trazabilidad de la PQRDS. Se observa una respuesta realizada el cual no corresponde al número de radicado inicial. |
| 20183130153122 | 16/07/2018 | | Solicitud de información radicada por correo electrónico al Ministerio el 16 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 13 de agosto del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 26 de julio del mismo año. |
| 20183130154812 | 17/07/2018 | | Solicitud de información radicada en el Ministerio el 17 de julio de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 03 de agosto del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 01 de agosto del mismo año. Se observa en el historial que uno de los factores de la no oportunidad en la respuesta, es la no revisión constante del ORFEO para la reasignación de las peticiones; realizan traslados sobre tiempos o vencidos para dar trámite. |
| 20183130241962 | 23/10/2018 | | Solicitud de información radicada por correo electrónico al Ministerio el 23 de octubre de 2018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 10 de diciembre del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 07 de noviembre del mismo año. |
| 20183130185302 | 27/08/2018 | | CONSULTA O CONCEPTO |

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

| | | | |
|----------------|------------|---|---|
| 20183130188092 | 28/08/2018 | DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | Consulta o concepto recibido por la página web del Ministerio el día 28 de agosto de 2.018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 02 de noviembre del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era para el 09 de octubre del mismo año. |
|----------------|------------|---|---|

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 31 de diciembre 2.018" Grupo de Atención al Ciudadano.


| REQUERIMIENTOS REPORTADOS "NO OPORTUNOS" II SEMESTRE 2.018 | | | | |
|--|----------------|---|---|--|
| N° RADICADO | FECHA RECIBIDO | CLASIFICACION ORFEO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
| 20183130252852 | 06/11/2018 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR | DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES | Derecho de petición recibido en el Ministerio el 06 de Noviembre de 2,018, verificando en el aplicativo ORFEO respuesta realizada el 12 de diciembre del mismo año; se verifica que la fecha de vencimiento era el 28 de noviembre del mismo año |

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de julio a 31 de diciembre 2.018" 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.

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

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

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...”*

J. A. A.

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


ASPECTOS A MEJORAR

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

| AM1 / 02 | SITUACIONES ENCONTRADAS | SUGERENCIAS |
|-----------|---|---|
| AM | <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"> - Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales. - Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos. - Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales. - Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas. <p>Se sugiere realizar seguimiento continuo a los requerimientos que allegan a cada una de las dependencias por medio del Aplicativo ORFEO.</p> |

ore +

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 7 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | 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. *J. ORC*

| | | |
|---|--|--|
|  MINAGRICULTURA | FORMATO | Versión 7 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 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...**”

01 de febrero de 2.019
 Proyectó: Alejandra Acero V.
 Revisó: A. Marlene Huertas.