

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRDS PRIMER SEMESTRE 2020

1. INTRODUCCION

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, define las obligaciones de 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 están atendiendo en oportunidad las PQRDS, entre otras obligaciones.

2. OBJETIVO

Realizar y verificar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Solicitudes de información, en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el primer semestre 2020, y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).

3. MARCO LEGAL - CRITERIO

- Constitución Política de Colombia de 1991 - 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 1993; *"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 2011, *"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 1083 de 2015, *Roles de las oficinas de Control Interno.*
- Decreto 2641 de 2012, *"Por lo cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*.
- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, orientada al seguimiento de derechos de petición.
- Resolución 390 del 28 de noviembre de 2019, *"Por la cual se adopta el procedimiento de tramite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015 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 Administrativo"*.
- Ley 734 de 2002, 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"*.
- Decreto 338 de 2019 *"Por el cual se modifica el Decreto 1083 Reglamentario del Sector de Función Pública,*

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

en lo relacionado con el Control Interno y se crea la Ley Anticorrupción" Parágrafo 1. "Los informes auditoria, seguimientos tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y/o Junta Directiva y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera.

- Ley 1952 de 2019 "por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Decreto 417 del 2020, "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional".
- Decreto Legislativo 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)"

4. ALCANCE

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Solicitudes de información, incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos, recibidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido del 1 de enero al 2 de julio de 2020.

- Validar el cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PR-ASC-01-Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información, recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Verificar que las respuestas otorgadas a los ciudadanos por las diferentes dependencias del Ministerio correspondan a lo solicitado en los derechos de petición.

5. METODOLOGIA

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes de Información - PQRDS, se tomó el informe enviado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, denominado Estadística general -PQRSD - enero 01 a julio 02 de 2020, corroborando la información en el aplicativo Orfeo y los enlaces con los que cuenta este sistema como son: <https://orfeo.minagricultura.gov.co/login.php> y https://pqr.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index_web.php, los cuales operan como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación recibida y gestionada por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

6. DESARROLLO

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes de Información – PQRDS, se analizó la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano denominado "Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - Enero 1 de 2020 a Julio 02 de 2020", el cual consolida la estadística de los radicados tipificados por dependencia y por tabla de Retención Documental – TRD del área según proceso de información.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

A continuación, se describe los medios y mecanismos que cuentan los ciudadanos para solicitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes información -PQRDS al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

A. Documento en Físico: En la ventanilla única de correspondencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ubicada en la Carrera 8 N° 12B - 31, Edificio Bancol - Piso 5.

B. Página Web: A través de la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, en el link <https://pqr.minagricultura.gov.co/>.



Imagen 1. Página WEB del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para radicar PQRDS

C. Atención Personal: La cual se brinda por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de manera verbal y personalizada – dirección. Carera 8 No. 12B-31 -Edificio Bancol.

D. Línea Telefónica: Por medio de la línea gratuita 018000510050, donde se brinda información sobre la oferta institucional del Ministerio, o bien a través del PBX (+571)2543300.

E. Chat Interactivo: En la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, a través del link de Chat Interactivo.
Fuente: Páginas Web del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Para el manejo de la radicación manejo y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes información -PQRDS cuenta con el sistema de gestión documental Orfeo.
<https://orfeo.minagricultura.gov.co/login.php>

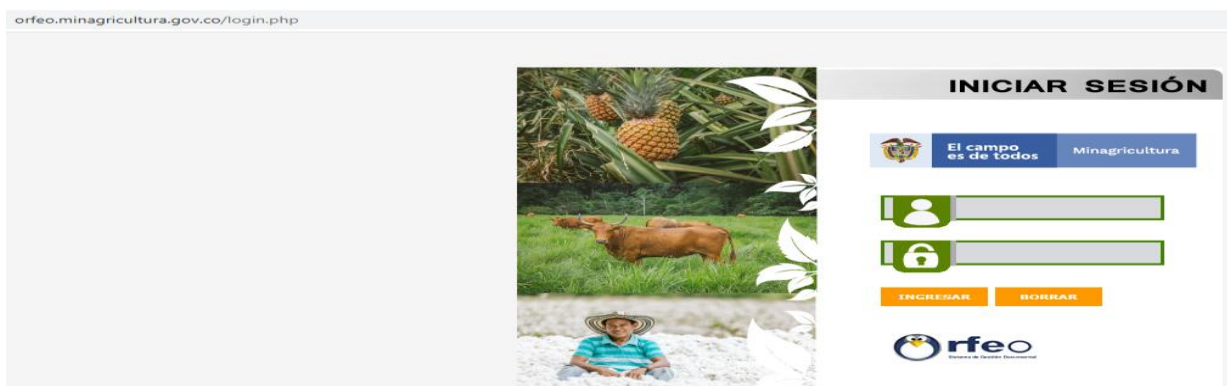


Imagen 2. Página WEB del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Orfeo- PQRDS

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Normatividad que rige el Proceso: A continuación, se presenta el cuadro resumen de los tiempos y términos de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente para la atención de las PQRSD.


TERMINOS PARA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRDS

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según la Norma)	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Consultas y Conceptos externos	30	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14
Derechos de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interés General -o- Particular)	15	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.4 y 5 Decreto 1166 Junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.30 Decreto 103 Enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias - Reclamos	15	Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.7, Art.13 Ley 1755 Junio 30 de 2015, Art.13 Ley 1952 de Enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de documentos	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art.2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones	10	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.260
Solicitudes de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No.4 Mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	10	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	10	Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art.2.1.1.3.1.4. Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 Marzo 6 de 2014 Decreto 1377 Junio 27 de 2013
Sugerencias	15	Ley 1474 Julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	5	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.21

Términos para Oportunidad de Respuesta en PQRDS estipulados por el Gobierno Nacional en el Marco de la Emergencia Sanitaria

TIPO DE SOLICITUD	Días Hábiles	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
Consultas y Conceptos externos	30	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14
Derechos de Petición (Interés General - o- Particular)	30	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.4 y 5 Decreto 1166 Junio 19 de 2016
Solicitudes de Información y/o Copia de documentos	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.30 Decreto 103 Enero 20 de 2015 - Art. 19

Tabla 1. Fuente: Correo electrónico Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General

	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

3. Estado de las Peticiones Quejas y Reclamos del Ministerio en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 02 de julio de 2020.

Estado Actual de las Peticiones Quejas y Reclamos Derechos de Petición y Solicitudes de Información PQRDS

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 02 DE JULIO DE 2020										
Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Despacho de Viceministro de Desarrollo Rural	2	9	14	2	27	12	12	60	60	99
Despacho Ministro		7	130	43	180	105	105	343	343	628
Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios	15	13	91	15	134	40	40	158	158	332
Direccion de Cadenas Agricolas y Forestales	77	35	465	18	595	33	33	692	692	1320
Direccion de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	28	19	202	26	275	74	74	326	326	675
Direccion de Capacidades Productivas y Generacion De Ingresos	10	15	137	4	166	98	98	333	333	597
Direccion de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	68		215		283	5	5	190	190	478
Direccion de Gestion de Bienes Publicos Rurales	42	59	123	1	225	18	18	790	790	1033
Direccion de Innovacion Desarrollo Tecnologico y Proteccion Sanitaria		11	90	3	104	47	47	405	405	556
Direccion de La Mujer Rural	2	2	39	8	51	3	3	52	52	106
Direccion de Ordenamiento Social De La Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	3	12	63	10	88	284	284	207	207	579
Grupo Atencion Al Ciudadano			126		126	1	1	9	9	136
Grupo de Contratacion		1	11	3	15	42	42	57	57	114
Grupo de Control Interno Disciplinario		1	8		9			22	22	31
Grupo de Gestion Integral de Entidades Liquidadas			6	9	15	486	486	1420	1420	1921
Oficina Asesora de Asuntos Internacionales	3	1	7	13	24	90	90	188	188	302
Oficina Asesora de Planeacion y Prospectiva	2	11	14	14	41	50	50	70	70	161
Oficina Asesora Juridica	14	27	201	4	246	631	631	2989	2989	3866
Oficina De Control Interno			1		1			55	55	56
Oficina de Tecnologias de La Informacion y Las Comunicaciones	1		1		2	1	1	30	30	33
Secretaria General						14	14	158	158	172
Subdireccion Administrativa	9	7	153	18	187	144	144	344	344	675
Subdireccion Financiera			1		1	11	11	89	89	101
Total	276	230	2098	191	2795	2189	2189	8987	8987	13971

Tabla 2. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 a Julio 2 de 2020

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Como se puede observar en la tabla No.2 con corte al 02 de julio de 2020, el Ministerio recibió un total de 13971 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solitudes de Información- PQRDS. las dependencias que cuentan con más radicados son la Oficina Asesora Jurídica con 3.866, seguido por el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas con 1921, y en tercer lugar la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales 1320.

De otra parte, en el siguiente gráfico se observa la oportunidad en la atención de los requerimientos allegados por los ciudadanos al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el primer semestre del año 2020:

Consolidado de PQRDS - I Semestre 2020

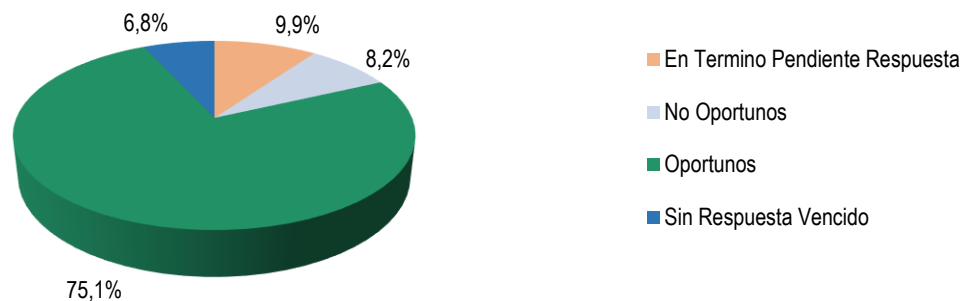


Imagen 3. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 a Julio 2 de 2020

Tal como se puede observar, el Ministerio atendió 2098 radicados en oportunidad lo que representa el 75.1 %, 276 se encuentran en término pendiente de respuesta 9.9%, 230 se clasificaron como No oportunos con el 8.2% y 191, el 6.8% sin respuesta vencido.

A continuación se presenta la gráfica comparativa del comportamiento de la PQRDS respecto al primer semestre del año 2019

Consolidado de PQRDS - I Semestre 2019

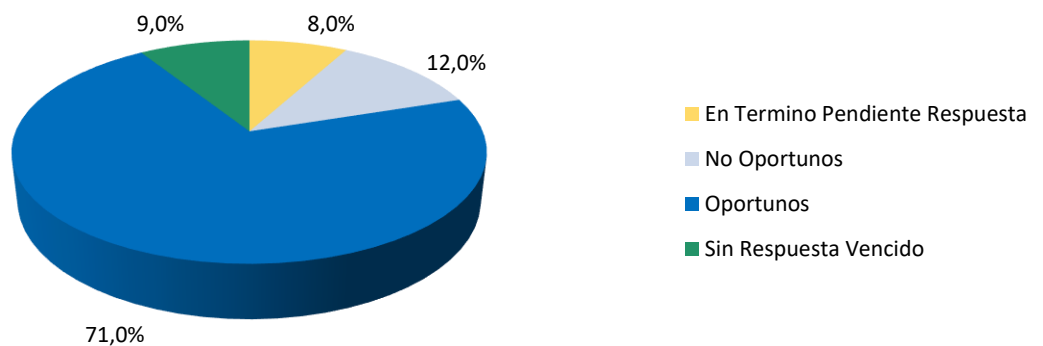


Imagen 4. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - I semestre 2019

Como se puede observar en la imagen No. 4 de las 3027 solicitudes radicadas como PQRDS recibidas en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, (2161) fueron remitidas oportunamente lo que representa un 71%, el 12% presentó no oportunos (352), el 9% quedaron sin respuesta (273), y el 8% están en trámite (241).

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Del análisis de las gráficas se puede inferir que en el primer semestre de 2020 comparado con el primer semestre de 2019 se avanzó en la atención de las respuestas a los ciudadanos en un 4.1%, sin respuesta vencido se redujo en 2,2%, en oportunidad de respuesta en un 1.9% y en no oportunos en 3.8%. No obstante, es preocupante encontrar que el número de no oportunos y sin respuesta corresponden a un porcentaje del 21%, siendo este muy alto.

Ahora bien, en cuanto a lo que se refiere a la tipificación de las solicitudes recibidas se encuentra lo siguiente:

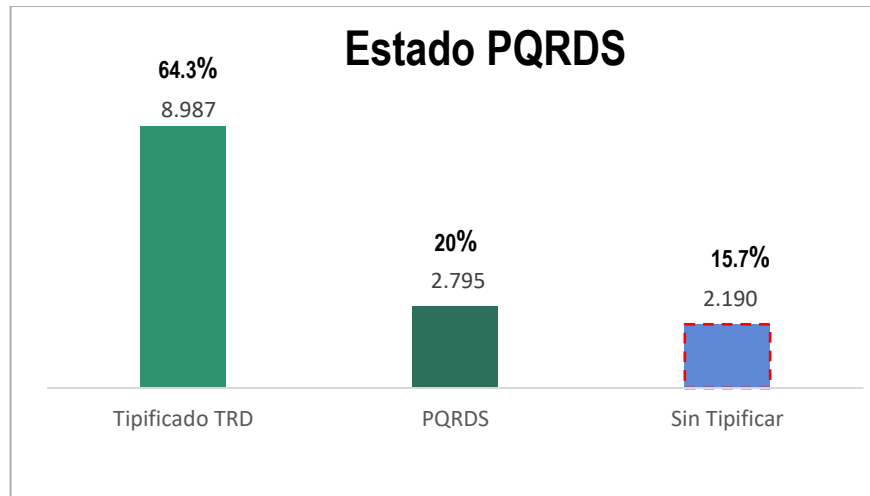


Imagen 5. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 a Julio 2 de 2020

En la gráfica anterior se puede observar que del total de 13.971 radicados, 8.987 figuran tipificados con Tabla de Retención Documental -TRD - es decir el 64.3%, sin tipificar 2.190 con un 15.7%, lo que hace ver que los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias no dan cumplimiento al procedimiento PR-ASC-01 "Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural", sustentado en la resolución 390 de 2019.

Ahora bien, con el fin de obtener respuesta de cada una de las áreas sobre el estado de las PQRDS, el equipo auditor envió correo electrónico con el siguiente texto: La Oficina de Control Interno en su función establecida en la Ley 87 de 1993 de verificación y control, se encuentra realizando la auditoria a la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del primer semestre de la vigencia 2020. Según el informe enviado por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano se observa que la dependencia a su cargo cuenta con (se mencionan el número de radicados) radicados no oportunos, - sin respuesta vencidos y - sin tipificar, motivo por el cual solicitamos se informe los motivos que condujeron al no cumplimiento del procedimiento PR-ASC-01. Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural".

Para lo cual cada una de las dependencias requeridas respondió de la siguiente manera:

1. Despacho de Viceministro de Desarrollo Rural

En la siguiente imagen se puede observar el estado de las PQRDS del Despacho del Viceministerio de Desarrollo Rural.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO						Versión 8		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION						F01-PR-CIG-02		
							FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020		

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Despacho de Viceministro de Desarrollo Rural	2	9	14	2	27	12	12	60	60	99

Imagen 5. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Despacho de viceministro de Desarrollo Rural

Como se puede observar, el Despacho del Viceministro de Desarrollo presenta 9 oficios como no oportunos y dos están sin respuesta vencidos, lo que evidencia que riñe con lo establecido en la Ley 1952 de 2019, Titulo IV, Capitulo I Derechos Artículo 37 numeral, 35 el cual establece: “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigencia de la función administrativa del Estado.”

2. Despacho Ministro

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Despacho Ministro		7	130	43	180	105	105	343	343	628

Imagen 6. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Despacho de ministro

Comentario de la OCI: Como se puede apreciar el Despacho del señor ministro presenta 7 radicados no oportunos, 43 sin respuesta vencidos y 105 sin tipificar, lo que demuestra que no se está dando cumplimiento a la Resolución 0390 de 2019 y lo establecido en el Artículo 35 numeral 8 de la Ley 734 de 2002 y la Ley 1952 de 2019.

De acuerdo con una revisión aleatoria en la base de Excel del reporte del grupo de Grupo de Atención al Ciudadano se observó lo siguiente:

Despacho Ministro				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130112022	28/05/2020 10:01	28/05/2020	Documentos de apoyo	Radicado sin tipificación es derecho de petición -
20203130114062	01/06/2020 09:33	01/06/2020	Sin Tipificar	No tipifica aunque tiene respuesta radicado No. Radicado No.: 20201000107681 Fecha: 05-06-2020

Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con la tipificación correcta del documento.

Imagen 7. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Despacho del ministro.

La OCI recomienda a los funcionarios y contratistas al servicio del despacho del señor ministro, implementar medidas que permitan controlar la peticiones, quejas, reclamos o denuncias encaminadas a dar cumplimiento con el procedimiento PR- ASC-01. *Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.*

3. Despacho Viceministro Asuntos Agropecuarios

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios	15	13	91	15	134	40	40	158	158	332

Imagen 8. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información viceministerio de asuntos agropecuarios.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Se recomienda a los funcionarios y contratistas asignados al despacho del señor viceministro responder en tiempo y oportunidad las PQRDS que llegan a ese Despacho.

De acuerdo con una revisión aleatoria se encontró lo siguiente:

Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130086132	20/04/2020 17:54	10/06/2020	CONSULTAS Y CONCEPTOS CONTINGENCIA DECRETO 491 2020	Respuestas otorgadas desde los correos institucionales - no cumple con las normas
20203130084772	17/04/2020 00:13	09/06/2020	CONSULTAS Y CONCEPTOS CONTINGENCIA DECRETO 491 2021	
20203130086322	20/04/2020 19:58	10/06/2020	CONSULTAS Y CONCEPTOS CONTINGENCIA DECRETO 491 2022	
20203130086552	21/04/2020 09:51	11/06/2020	CONSULTAS Y CONCEPTOS CONTINGENCIA DECRETO 491 2023	
Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con la tipificación correcta del documento.				

Imagen 9. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Despacho del Viceministro de Asuntos Agropecuarios.

Comentario de la OCI: se pudo apreciar el Despacho del señor viceministro presenta 13 radicados no oportunos, 15 sin respuesta vencidos y 105 sin tipificar 40, lo que demuestra que no se está dando cumplimiento a la Resolución 0390 de 2019 y lo establecido en el Artículo 35 numeral 8 de la Ley 734 de 2002.

4. Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	77	35	465	18	595	33	33	692	692	1320

Imagen 10. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de Cadenas Agrícolas y Forestales

Analizadas algunas de ellas se encontraron lo siguiente:

Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130097012	07/05/2020 11:15	23/06/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/CONSULTAS/CONSULTA Y/O CONCEPTO	Respuesta 20205200122491/ fecha: 29/06/2020 11:51:45 p. m.- aunque tiene respuesta esta esta extemporánea se radico 6 días después.
20203130090982	28/04/2020 11:17	11/06/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/CONSULTAS/CONSULTA Y/O CONCEPTO	Respuesta 20205200115091/ fecha: 16/06/2020 06:21:42 p. m.- aunque tiene respuesta esta esta extemporánea se radico 5 días después.
Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con el tiempo de respuesta incumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01-				

Imagen 11. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de Cadenas Agrícolas y Forestales

Comentario: La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales realizar un estricto control de las PQRDS y dar cumplimiento al procedimiento - PR-ASC-01. *Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de*

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO						Versión 8		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION						F01-PR-CIG-02		
							FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020		

Agricultura y Desarrollo Rural.

5. Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	28	19	202	26	275	74	74	326	326	675

Imagen 12. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Dirección de cadenas pecuarias, pesqueras y acuícolas.

La Oficina de Control Interno no recibió respuesta del correo enviado solicitando información relacionada con los incumplimientos de las respuestas de la PQRDS. No obstante, en la revisión aleatoria de encontró lo siguiente:

Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130035582	13/02/2020 15:52	27/03/2020	ESTUDIOS/ESTUDIOS TECNICOS/COMUNICACION OFICIAL	Es una denuncia por malos manejos biológicos - no tiene respuesta.

Comentario de la OCI: Se observo que no cumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01.

Imagen 13. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de cadenas pecuarias pesqueras y acuícolas

Comentario: La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y acuícolas dar cumplimiento al procedimiento - PR-ASC-01. *Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como también lo establecido en la Ley 1952 de 2019, Título IV, Capítulo I Derechos Artículo 37 numeral, 35 el cual establece: "Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigencia de la función administrativa del Estado."*

6. Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Capacidades Productivas y Generación De Ingresos	10	15	137	4	166	98	98	333	333	597

Imagen 14. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Dirección de Capacidades productivas y generación de Ingresos

Respuesta emitida por la Dirección: Según memorando No.20204600039073 enviado por el director de la Dirección Dr. Sergio Enrique Ramírez Payares entre otras informo lo siguiente. *"Frente a las respuestas de las PQRDS tipificadas como no oportunas, el equipo de PQRDS hace semanalmente seguimiento a los radicados que se encuentran pendientes por respuestas, se remiten correos a los profesionales responsables de dar el trámite de este (se adjuntan algunos correos); igualmente por vía telefónica, presencial y en estos tiempos de pandemia realizamos los seguimientos por video llamada a las personas que acatan nuestros correos (...)"*.

De otra parte, en una revisión aleatoria del estado de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la Dirección se observó lo siguiente:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130125902	16/06/2020 12:54	02/07/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUD DE INFORMACION	No termino el proceso falta firma del oficio y escaneo
Comentario de la OCI: Se observo que no cumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01.				

Imagen 15 Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de Capacidades productivas y generación de Ingresos.

La Oficina de Control Interno OCI recomienda a la Dirección de Capacidades Productivas fortalecer el mecanismo que tienen para hacer más eficiente en el control de la atención a la PDRDS y esta manera mejorar la efectividad de las respuestas de los peticionarios.

7. Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	68		215		283	5	5	190	190	478

Imagen 15. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios

Comentario de la OCI. Se pudo apreciar que la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios mantiene el control de la Peticiones quejas y reclamos, los radicados que aparecen sin tipificar corresponden a los últimos radicados asignados a la Dirección.

8. Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	42	59	123	1	225	18	18	790	790	1033

Imagen 16. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

Mediante el memorando 20204400039473 la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales respondió lo siguiente:

“En el marco de la auditoría referenciada en el asunto, me permito informar que a febrero de 2020, de acuerdo al reporte estadístico remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano, la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales, presentaba un volumen de 1467 radicados clasificados como PQRDS, de los cuales 423 estaban sin respuesta, 93 no oportunos, 53 sin clasificar; muchas comunicaciones de éstas correspondían a la vigencia anterior (1337 radicados), y varios habían sido tramitados por funcionarios y contratistas, que ya no hacen parte de la Dirección, no obstante, se dio trámite en oportunidad a 853 radicados.

Aunado a lo anterior, en el mes enero y febrero se presentaron situaciones ajenas, tales como la insuficiencia de personal, por la ausencia de funcionarios que entraron en periodo de descanso, o vacaciones, así como la contratación

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

del personal de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para la Dirección, que impidieron responder al alto volumen trabajo frente a los procesos misionales; lo cual de manera clara representó un exceso de carga laboral a mi cargo, imposibilitando la atención oportuna de todas las comunicaciones que ingresaban a la Dirección en dicho período.

Asimismo, en algunos casos, la complejidad de las peticiones relacionadas con el Programa de Vivienda Rural y la implementación del Programa de Jóvenes Rurales, requerían de un alto componente jurídico, del cual la Dirección carecía en dicho período, pues no se cuenta con abogados de planta que contribuyan a esta tarea, lo que conlleva a depender de la contratación de abogados para tal fin” (...).

No obstante lo anterior, en una revisión de la base de Excel del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se pudo observar lo siguiente:

Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130109082	22/05/2020 13:15	16/06/2020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	Documento vencido - no tiene firma, no se termina el proceso de scanner
20203130008372	17/01/2020 11:09	28/02/2020	COMUNICACION OFICIAL	No tiene respuesta -se observa que anexaron la solicitud como respuesta
20203130008902	18/01/2020 17:17	28/02/2020	COMUNICACION OFICIAL	No tiene respuesta-según dice tramitado

Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01- Condiciones Generales literal d. El Ministro, los Viceministros, la Secretaría General, los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Dependencias; son responsables del seguimiento al trámite a las PQRDS asignados a sus Dependencias, así como del reporte de PQRDS, generado semanalmente desde el Sistema Documental.

Imagen 17. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

Comentario: La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Bienes Públicos Rurales continuar con el compromiso adquirido en la auditoría realizada el año 2019, mantener un estricto control de las PQRDS y dar cumplimiento al procedimiento - PR-ASC-01. Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

9. Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria		11	90	3	104	47	47	405	405	556

Imagen 18 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.

De acuerdo con el correo electrónico enviado el día 15 de julio de 2020 la Dirección respondió de la siguiente manera:

“(…)

Paso a responderte parcialmente quedando pendiente el punto número 2 en razón a que no se me ha enviado la justificación por parte de los responsables.

	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Así las cosas, frente al primer punto la Dirección tiene cero (0) derechos de petición por responder y los 3 que aparecen en la estadística de atención al ciudadano, se procedió a solicitar el desarchivo en razón a que ya se habían contestado como expresa a continuación la funcionaria:

"20203130108072. BCS OKO GARANTIE COLOMBIA SAS BCS COL LUIS ALEJANDRO FRANCO PASTRANA. Este oficio fue radicado dos veces en el sistema, la respuesta al usuario se dio mediante radicado 205810106201 del 3 de junio de 2020. Se solicitó a servicios de archivo el desarchivo del radicado para asociar la respuesta, no obstante, reitero que la respuesta al usuario se había adjuntado en la pestaña documentos como un anexo.

20203130125452. MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Esta solicitud fue respondida por el ICA que es la entidad competente en el tema y el Ministerio responde a través de lo manifestado por el ICA. Se solicitó a servicios de archivo el desarchivo del radicado para modificar la TRD. No obstante, reitero que la respuesta A Min ambiente enviada por el ICA se adjuntó en la pestaña documentos como un anexo."

Anexo cuadro Atención al Ciudadano

RADICADO	NOMBRE REMITENTE	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SERIE	SUBSERIE	TIPO DE REQUERIMIENTO	Estado Tipificación	Grupo Responsable	Responsable	Usuario Anterior	ESTADO	Total
20203130108072	BCS OKO GARANTIE COLOMBIA SAS BCS COL LUIS ALEJANDRO FRANCO PASTRANA	21/05/2020 15:07	5/06/2020	Denuncias	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION	PQRS	TECNOLOGICO	Aryela Johana Ayala Medina	Sin Respuesta Vencido	1
20203130125452	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	16/06/2020 11:39	2/07/2020	Denuncias	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION	PQRS	TECNOLOGICO	Aryela Johana Ayala Medina	Sin Respuesta Vencido	1
Total general											2

RADICADO	NOMBRE REMITENTE	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO	SERIE	SUBSERIE	Estado Tipificación	Grupo Responsable	Responsable	Usuario Anterior	Total	ACCIONES TOMADAS	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN
/20203130022122	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	03/02/2020 07:37	03/02/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Jenny Jhoen Diaz Salcedo	Jenny Jhoen Diaz Salcedo (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS. SIN EMBARGO SE GESTIONO A LA FECHA SU TRÁMITE	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
/20203130049772	AGROSAVIA	27/02/2020 14:20	27/02/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Pedro Antonio Forero Palomino	Pedro Antonio Forero Palomino (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
/20203130060362	MANUEL LEON SOTO SANCHEZ	10/03/2020 11:50	10/03/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Jenny Jhoen Diaz Salcedo	Jenny Jhoen Diaz Salcedo (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
/20203130063202	CENTRO INTERNACIONAL DE AGRICULTURA TROPICAL CIAT	12/03/2020 16:59	12/03/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Jenny Jhoen Diaz Salcedo	Jenny Jhoen Diaz Salcedo (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
/20203130064192	AGENCIA DE DESARROLLO RURAL	13/03/2020 15:33	13/03/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Pedro Antonio Forero Palomino	Pedro Antonio Forero Palomino (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
/20203130129432	FIDUAGRARIA PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES INCODER EN LIO	19/06/2020 19:04	19/06/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Jenny Jhoen Diaz Salcedo	Jenny Jhoen Diaz Salcedo (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
/20203130131092	EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL ENTerritorio	23/06/2020 17:46	23/06/2020	(en blanco)	(en blanco)	Sin Tipificar	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Jenny Jhoen Diaz Salcedo	Jenny Jhoen Diaz Salcedo (DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA)	1	TIPIFICADO Y ARCHIVADO	NO SE HABIA DADO SU CORRESPONDIENTE TIFICACION DEBIDO A QUE NO REQUERIAN DE RESPUESTA PUES ERAN SOLO INFORMATIVOS	CADA VEZ QUE LLEGE EL DOCUMENTO INMEDIATAMENTE SE REALIZARA SU TIFICACION
Total general						7							

Imagen 19. Fuente: Correo electrónico enviado Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.

Comentario de la OCI: Se recomienda a la Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, velar por el cumplimiento con lo estipulado en el procedimiento PR-ASC -01-, e implementar un estricto control de seguimiento a las respuestas de los ciudadanos.

10. Dirección de La Mujer Rural

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO						Versión 8		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION						F01-PR-CIG-02		
							FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020		

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de La Mujer Rural	2	2	39	8	51	3	3	52	52	106

Imagen 20 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de la Mujer Rural

Se recibió correo electrónico el día 10 de julio de 2020 con el que otorgan la siguiente respuesta:

“No se tratan de peticiones, quejas o reclamos, si no que fueron mal tipificados desde su envío:

- *Respecto al radicado N° 20203130120702 de la Señora Sandra Patricia Gutiérrez con CC. 1122123652 de Acacias Meta, se trata de una invitación al evento "Diversidad e inclusión para madres cuidadoras", Encuentro Cancelado según lo manifestado por la señora Gutiérrez el día 9 junio del presente año, vía telefónica. Sin embargo, esta dependencia se permitió Incluir dentro de procesos de capacitaciones con la FAO -- La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura en Talleres de Agricultura para Espacios Reducidos y en Agro sistemas Biodiversos, a la organización dejando huellas, correos que se anexaran al ORFEO correspondiente; así como se agendo una reunión con la representante de Discapacidad de la DMR para poder ahondar en temas específicos con la Organización.*
- *Respecto al Radicado N° 20203130112402 remitido por Maximiliano de SOCODEVI, Organización con la que la DMR viene trabajando como aliados en temas de AGROEMPREDICACAO, se realizó reunión el 17 de junio y se informó sobre lo solicitado respecto a convocatorias del MADR.”*

Comentario de la OCI: se recomienda revisar la tipificación de los documentos que recibe la Dirección de la Mujer Rural para dar cumplimiento a lo estipulado en el procedimiento PR-ASC -01-, e implementar un control de seguimiento a las respuestas de los ciudadanos.

11. Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección de Ordenamiento Social De La Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	3	12	63	10	88	284	284	207	207	579

Imagen 21 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad

Mediante correo electrónico enviado por el director de la Dirección de Ordenamiento se manifestó lo siguiente. *“Sea lo primero indicar que la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad y Uso Productivo del Suelo, acogándose a las directrices del MADR dando respuesta a los decretos presidenciales expedidos en el marco de la emergencia sanitaria generada por la declaratoria de la pandemia del COVID-19, ha tomado las medidas necesarias para que los funcionarios y colaboradores guarden la cuarentena y a la vez puedan responder a las peticiones de ciudadanos; sin embargo esto ha sido un proceso de aprendizaje sobre la marcha, pero que cada día se trabaja para mejorar y solucionar los inconvenientes que van surgiendo; es así como se ha tenido que superar un proceso de adaptación a los nuevos medios para dar respuesta a las pqrds, resolviendo diferentes tipos de problemas, tales como la conectividad, recursos tecnológicos y dificultades en la operatividad y en el aplicativo Orfeo.*

De otro lado la carga de trabajo para los colaboradores y funcionarios se incrementó especialmente en el número y tiempo dedicado a reuniones, así como el volumen de peticiones, lo que conllevó a un menor tiempo dedicado a las repuestas de pqrds.

De otro lado, respecto a las peticiones sin tipificar, es de anotar que el 24 de junio se recibieron 180 radicados de un mismo tema los cuales consisten en documentos de apoyo a la gestión de actualización de información predial enviados por la ANT ,como respuesta a una solicitud realizada por la Dirección, lo que aumenta considerablemente el número de no tipificadas, sin embargo como se indicó anteriormente, las mismas fueron recibidas alrededor de 10 días y que aún están en termino de tipificar, es importante aclarar que las mismas no son susceptibles de respuesta.”

	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

A continuación se presenta el reporte tomado de la base de información de Excel de la Oficina de atención al ciudadano, donde se encontró lo siguiente.

Dirección de Ordenamiento Social De La Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130049642	27/02/2020 13:35	27/02/2020	Derecho de Petición	Presenta el radicado No. 20204200079141 el cual no se firmo- no termino el proceso de scanner
20203130050132	28/02/2020 07:34	28/02/2020	Derecho de Petición	No tiene respuesta
20203130064392	13/03/2020 16:17	13/03/2020	Derecho de Petición	No tiene asignada la TRD - aparece un radicado sin firma -no concluyo el proceso
20203130068252	18/03/2020 12:40	18/03/2020	Derecho de Petición	No tiene asignada la TRD - aparece un radicado sin firma -no concluyo el proceso

Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con la tipificación correcta del documento incumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01- Condiciones Generales literal d. El Ministro, los Viceministros, la Secretaria General, los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Dependencias; son responsables del seguimiento al trámite a las PQRDS asignados a sus Dependencias, así como del reporte de PQRDS, generado semanalmente desde el Sistema Documental. Literales e y r.

Imagen 22 Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural

La Oficina de Control Interno recomienda a los funcionarios y contratistas de la Dirección revisar permanentemente la tipificación de los documentos que recibe la Dirección de Ordenamiento para cumplir con lo estipulado en el procedimiento PR-ASC -01 -, e implementar un control de seguimiento a las respuestas de los ciudadanos.

12. Grupo de Contratación

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Grupo de Contratacion		1	11	3	15	42	42	57	57	114

Imagen 23 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Grupo de Contratación.

De acuerdo con la solicitud enviada mediante correo electrónico al Grupo de Contratos sobre el no cumplimiento de asignación de las tablas de retención documental y tipificación de los radicados de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, se informó lo siguiente: *“Según lo reportado en el consolidado PQRDS periodo comprendido entre el 01 de enero al 02 de julio de 2020, esta dependencia reporta 3 radicados sin respuesta vencidos y 42 sin tipificar...”*

Es importante señalar que la intermitencia de recurso humano y al alto volumen de actividades y tramites contractuales que llegan al Grupo de Contratación, han impedido realizar la tramitación en oportunidad, sin embargo, se realizó actividad de contingencia para atender este requerimiento, dando cumplimiento a los 42 tramites sin tipificar, en atención a los 3 radicados sin respuesta vencidos, me permito informar que los tramites fueron inicialmente radicados por correo mismo que fueron atendidos oportunamente por la misma vía, posterior a esto, se asignó a esta dependencia a través de la plataforma ORFEO los tramites mencionados, en este sentido se realizó el cargue de la respuesta (E-mail) y se procedió a archivar debidamente.

En el siguiente cuadro se presenta el resultado de una revisión aleatoria de Excel de la Oficina de atención al ciudadano donde se encontró lo siguiente:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Grupo de Contratación				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130055872	05/03/2020 09:11	19/03/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUD DE INFORMACION	Aparece como soporte de respuesta un correo electrónico
20203130011522	21/01/2020 11:47	21/01/2020	CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES/CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES/SOLICITUD	No se ve aque dependencia fue reasignada

Imagen 24 Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Grupo de Contratación.

Comentario OCI: Esta oficina recomienda al grupo de contratos atender el procedimiento PR- ASC-01, diseñar controles al interior del grupo y mantener el nivel sobresaliente de atención a las PQRSD. Cuando se presenten problemas se sugiere solicitar al grupo de Gestión documental apoyo para buscar alternativas de solución.

13. Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Grupo de Gestion Integral de Entidades Liquidadas			6	9	15	486	486	1420	1420	1921

Imagen 25 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Grupo de Gestión de Entidades Liquidadas

Mediante correo electrónico la Coordinadora del Grupo suministro la siguiente información:

“En atención a la solicitud de la Oficina de Control Interno, respecto a las PQRDS pendientes de respuesta, durante el periodo comprendido de enero al 9 de julio del 2020, por parte del Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas, en el archivo adjunto, envío la explicación correspondiente a cada una de éstas, de acuerdo con el trámite adelantado por parte de esta dependencia.”

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

PQRDS PENDIENTES SEGÚN ORFEO DEL GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS
PERIODO ENERO - JULIO 9 DEL 2020

RADICADO	NOMBRE_REMITENTE	FECHA_RADICADO	FECHA_VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
2020313000262	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	02/01/2020 10:47	24/01/2020	N/A	Ruben Dario Arango Pinzon	Documento facilitativo, la UGPP envía citación para notificación personal, se archiva y quedamos a la espera que llegue la notificación por aviso.
2020313000272	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	02/01/2020 10:48	24/01/2020	N/A	Ruben Dario Arango Pinzon	Documento facilitativo, la UGPP envía citación para notificación personal, se archiva y quedamos a la espera que llegue la notificación por aviso.
2020313000282	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	02/01/2020 10:50	24/01/2020	N/A	Ruben Dario Arango Pinzon	Documento facilitativo, la UGPP envía citación para notificación personal, se archiva y quedamos a la espera que llegue la notificación por aviso.
2020313000292	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	02/01/2020 10:51	24/01/2020	N/A	Ruben Dario Arango Pinzon	Documento facilitativo, la UGPP envía citación para notificación personal, se archiva y quedamos a la espera que llegue la notificación por aviso.
2020313000302	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	02/01/2020 10:52	24/01/2020	N/A	Ruben Dario Arango Pinzon	Documento facilitativo, la UGPP envía citación para notificación personal, se archiva y quedamos a la espera que llegue la notificación por aviso.
20203130001022	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS EPS	03/01/2020 13:38	20/01/2020	05/02/2020	Juan Carlos Orjuela Mogollon	De acuerdo con la solicitud del petionario, se dio respuesta de fondo a la solicitud dentro del término establecido, con correo electrónico, de fecha 5-02-2020 a dhernandez@sos.com.co.
20203130068002	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	18/03/2020 12:01	02/04/2020	14/07/2020	Olga Lucia Rodriguez Lopez	Mediante oficio con Radicado No.20203400132731, el 14 /07/2020, se dio respuesta de fondo a la petición, enviada a los correos electrónicos: infoagenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co. El radicado citado corresponde a una solicitud de certificación laboral con funciones de un exfuncionario del extinto INCODER, cuya Serie Documental, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental del Grupo, corresponde a constancias y certificaciones - solicitud de certificaciones y no como quedo radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO: solicitud informacion - Peticiones, Quejas y Reclamos, para el cual los tiempos de respuesta son diferentes.
20203130068922	COLPENSIONES	19/03/2020 08:44	14/04/2020	19/03/2020	Dario Lizarazo Sandoval	Con relación a la petición 20203130068922 presentada por el Fondo de Pensiones PORVENIR S.A., quien solicitó Certificación Electrónica de Tiempos Laborados CETIL de la señora ELIDIA LAVERDE GAVIRIA identificada con la cedula de ciudadanía No. 22.175.253, la cual fue resuelta el 19 de marzo del año en curso, siendo esta el sustento de la contestación a la tutela instaurada por el mencionado Fondo, la cual fue remitida a la Oficina Asesora a la Jurídica. Como se puede evidenciar la respuesta fue dada directamente al petionario a los siguientes correo electrónicos: amsanchez@porvenir.com.co; jmarias@porvenir.com.co, el día 19 de marzo de 2020, es decir el mismo día en que fue radicado el requerimiento por parte del Fondo de Pensiones PORVENIR S.A.
20203130092212	GUARLI DE JESUS PERNETT SANCHEZ	29/04/2020 14:24	21/05/2020	13/07/2020	Fabian Andres Alfaro Alfaro	Mediante oficio con Radicado No.20203130092212, del 13 /07/2020, se dio respuesta de fondo a la petición, enviada al correo electrónico gupesa1959@hotmail.com. Ante el gran volumen de solicitudes de Certificaciones Laborales para la obtención de Pensión y/o Bono Pensional, a través de ORFEO y del Sistema CETIL, es imposible dar una respuesta de fondo dentro de los terminos establecidos por la Ley. Sin embargo a éstas se les da una respuesta provisional dentro de los términos y posteriormente y de acuerdo al orden de llegada se van expidiendo las respuestas de fondo, excepto aquellas que implican una respuesta inmediata como resultado de una acción de tutela, o requerimientos de juzgados u organismos de control.

Imagen 26. Fuente: Correo electrónico enviado por la Coordinadora del Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas el 14 de julio de 2020.

Ahora bien, de acuerdo con un análisis realizado de forma aleatoria del estado de las respuestas en el aplicativo Orfeo, se encontraron los siguientes radicados con la siguiente información:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130005242	14/01/2020 12:40	14/01/2020	No se observa	No tiene tipificación -no tiene respuesta
20203130005912	15/01/2020 08:48	15/01/2020	No se observa	Aunque presenta respuesta Rad.20203400056641- 13/03/2020 03:37:53 p. m. Este no termina el proceso ya que no esta firmado el oficio de respuesta.
20203130018332	29/01/2020 10:35	29/01/2020	No se observa	No tiene respuesta
Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con la tipificación correcta del documento incumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01-				

Imagen 27. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Grupo de Gestión de Entidades Liquidadas

Comentario de la OCI: Como se puede apreciar el grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas presenta 9 radicados sin respuesta vencidos los cuales fueron subsanados, se observa que cuenta con un gran número de radicados sin tipificar (486). Se recomienda analizar en coordinación con el grupo de Gestión Documental buscar una herramienta que permita controlar o definir la tabla de retención documental que no afecte el reporte del incumplimiento del procedimiento PR- ASC-01.

14. Oficina Asesora de Asuntos Internacionales

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Oficina Asesora de Asuntos Internacionales	3	1	7	13	24	90	90	188	188	302

Imagen 28 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Oficina de Asuntos Internacionales.

Comentario de la OCI: La Oficina de Control Interno recomienda a los funcionarios y contratistas de la Oficina de Asuntos Internacionales revisar permanentemente la tipificación de los documentos que recibe, analizar en coordinación con el grupo de Gestión Documental y definir que la Tabla de Retención Documental -TRD *Instrumentos de comercio exterior/convocatorias contingentes/oficio de solicitud del cupo de contingente* no afecte el reporte del incumplimiento del procedimiento PR- ASC-01.

15. Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Oficina Asesora de Planeacion y Prospectiva	2	11	14	14	41	50	50	70	70	161

Imagen 28 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Oficina de Asuntos Internacionales

La Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva, respondió mediante memorando No. 20201600039803 en el que entre otras cosas afirmó: "Para el caso de los 50 radicados sin tipificar, fueron subsanados 43, los 7 restantes se encuentran para trámite correspondiente, 4 de ellos con radicados 20203130120072, 20203130120092, 20203130122442, 20203130149162 pendiente para traslado y respuesta por parte de la UPRA, esperando finalizar su gestión en el menor tiempo posible. Para los radicados 20203130110792, 20203130111052, 20203130136632, se presenta trámite inconcluso, y este obedece al no direccionamiento oportuno al responsable. • Con relación a los radicados con asunto No oportunos, es importante manifestar que de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y especialmente en el artículo 5 el cual reza lo siguiente en lo relacionado con los términos para dar respuesta a las peticiones: - 2. y por último para referirnos a los 16 radicados sin respuesta vencidos, informamos que 13 fueron subsanados, los 3 restantes 20203130067492, 20203130079352 y 20203130080272 se encuentran en

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

trámite de respuesta.”

No obstante, la OCI encontró los siguientes casos en los que se puede ver la falta de oportunidad de respuesta:

Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130038142	16/02/2020 19:59	16/02/2020	No se observa	Es solicitud de información, se observa que se archivo y no tiene respuesta.
20203130108372	21/05/2020 18:40	21/05/2020	No se observa	No tiene respuesta se consulto por los dos link de respuesta y no se observo
20203130074632	31/03/2020 08:48	23/04/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/CONSULTAS/CONSULTA Y/O CONCEPTO	Aunque presenta el radicado de respuesta No. 20201600075791 / de fecha 17/04/2020 11:49:22 a. m. - este no termino el proceso, quedo sin firma el oficio de respuesta.
Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple con la tipificación correcta del documento incumple con lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-				

Imagen 29. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información del Grupo de Gestión de Entidades Liquidadas

Comentario: Tal como lo expresan en el memorando, de los 50 sin tipificar se subsanaron 43, hecho que demuestra que la OAPP no cumple con el procedimiento PR- ASC-01; si bien es cierto se realizó la actualización del reporte, se debe mantener el efectivo control a la atención de los PQRDS que presenta la ciudadanía.

16. Oficina Asesora Jurídica

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Oficina Asesora Juridica	14	27	201	4	246	631	631	2989	2989	3866

Imagen 30 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Oficina Asesora Jurídica.

Oficina Asesora Jurídica				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130076772	01/04/2020 16:42	24/04/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/DERECHOS DE PETICION/DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	Es derecho de petición tiene tiempo vencido - no tiene firma el oficio por tal motivo no ha salido. Radicado de respuesta No. 20201100075871 - fecha:17/04/2020 12:58:42 p. m.
Comentario de la OCI: Se observo que no se cumple lo establecido la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento, PR-ASC-01.				

Imagen 31. Análisis de la OCI. para el estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Oficina Asesora Jurídica

Comentario de la OCI: La Oficina de Control Interno recomienda a los funcionarios y contratistas de la Oficina Asesora Jurídica revisar permanentemente la tipificación de los documentos que recibe, analizar en coordinación con el grupo de Gestión Documental la tipificación de los oficios, mantener un estricto control de las PQRDS y dar cumplimiento al procedimiento - PR-ASC-01. *Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.*

	FORMATO						Versión 8		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION						F01-PR-CIG-02		
							FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020		

17. Subdirección Administrativa

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Subdireccion Administrativa	9	7	153	18	187	144	144	344	344	675

Imagen 32 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Subdirección Administrativa.

Respuesta de la Subdirección Administrativa: “De acuerdo con la solicitud se hizo un barrido de los 7 radicados no oportunos, 18 sin respuesta vencidos y 144 sin tipificar, al respecto se deben hacer varias precisiones:

1. Estos radicados corresponden no solo a la Subdirección Administrativa como dependencia sino a sus 5 grupos de trabajo. Para ello y basándonos en el Excel remitido, se procesaron los datos en libro adjunto donde se hace claridad a quien corresponde cada uno de los radicados sobre los que se solicita información. (Adjunto archivo denominado “Información de los PQRSD-Administrativa)
2. Una vez hecho este ejercicio se obtuvieron los siguientes datos: lo 7 no oportunos son del Grupo de Talento Humano, de los 18 sin respuesta vencidos: 17 son del Grupo de Talente Humano y 1 del Grupo de Servicios Administrativos, de los 144 sin tipificar: 45 son del Grupo de Talento Humano, 20 del Grupo de Servicios Administrativos, 45 del Grupo de Gestión Documental y 33 del Grupo de Gestión de Bienes y uno como tal de la Subdirección Administrativa que esta reasignado al Grupo de Central de Cuentas.
3. Así las cosas cada uno de los grupos revisaron sus radicados y se dieron las respectivas explicaciones, para lo cual adjunto copia de esas comunicaciones en este correo. Anexos está la explicación por correo del Grupo de Talento Humano, el Grupo de Servicios Administrativos, el Grupo de Gestión Documental y la explicación del Grupo de Gestión de Bienes en dos correos.”

18. Subdirección Financiera

Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
Subdireccion Financiera			1		1	11	11	89	89	101

Imagen 32 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información de la Subdirección Administrativa.

Respuesta: Se recibió correo electrónico con información soporte y argumentos de la siguiente manera: “En relación con la solicitud, me permito informarle que ya está solucionado, así: **Subdirección Financiera**. No era competencia de la Subdirección Financiera lo que se hizo fue reasignarlo a entidades liquidadas el día 3 Julio (anexo pantallazo del Orfeo)”.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

HISTORICO				
USUARIO ACTUAL	Juan Carlos Orjuela Mogollon		DEPENDENCIA ACTUAL	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS
USUARIO RADICADOR	Vicky Triana Hidalgo		DEPENDENCIA DE RADICACION	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	09-07-2020 12:34 PM	Adición de anexo	Juan Carlos Orjuela Mogollon	Se adicionó un anexo que será radicado como salida o memorando
GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	09-07-2020 12:15 PM	Adición de anexo	Juan Carlos Orjuela Mogollon	Se adicionó un anexo que será radicado como salida o memorando
GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	09-07-2020 12:11 PM	Asignación TRD	Juan Carlos Orjuela Mogollon	*Asignación TRD CUOTAS PARTES PENSIONALES/CUOTAS PARTES PENSIONALES/COMUNICACION OFICIAL
GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	03-07-2020 16:42 PM	Reasignación	Consuelo Ines Nuñez Pinzon	PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES
SUBDIRECCION FINANCIERA	03-07-2020 09:23 AM	Reasignación	Los Cely Sanabria Diaz	Certificado: 341627 FONCEP envia Notificación Electronica Certificada
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	02-07-2020 17:13 PM	Digitalización Radicado(Asoc. Imagen Web)	Vicky Triana Hidalgo	IMAGEN
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	02-07-2020 17:13 PM	Radicación y asignación a dependencia	Vicky Triana Hidalgo	

Imagen 33 soporte de la PQRD – Subdirección Financiera

Grupo de Contabilidad: se subsanó lo pendiente e informo lo siguiente por cada radicado.

RADICADOS	OBSERVACION
20203130125152	Se tipificó y se archivó. Corresponde a la invitación a inscripción para capacitación virtual nuevo formulario COVID -19 Contaduría General de la Nación.
20203130126702	Se tipificó. Corresponde a operaciones reciprocas con Ministerio de Educación. Se remitió respuesta vía correo electrónico. Contratista responsable Ana Lucia Pérez.
20203130133362	Se tipificó. También corresponde a operaciones reciprocas con Ministerio de Educación. Se remitió respuesta vía correo electrónico. Contratista responsable Ana Lucia Pérez.
20203130137632	Se tipificó. Corresponde a solicitud de información de FIDUAGRARIA y se está completando la información para dar respuesta.

Imagen 34 soporte de la PQRD – Subdirección Financiera


Comentario de la OCI: Se recomienda a la Subdirección Financiera velar por el cumplimiento del procedimiento PR-ASC-01, diseñar controles a su interior y mantener el nivel sobresaliente de atención a las PQRSD.

19. Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano

Respuestas a Oficios notificados y Publicados en Cartelera sobre solicitudes de usuarios anónimos

Dentro del proceso de auditoria se pudo observar que en el periodo comprendido entre el 17 de marzo y el 30 de junio, temporada de la emergencia sanitaria COVID19, se recibieron comunicaciones en la que varias dependencias proporcionaron respuestas a ciudadanos que no suministraron datos personales, registrados como anónimos así:

	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

	FORMATO	Versión 1
	OFICIOS NOTIFICADOS Y PUBLICADOS EN CARTELERA SOBRE SOLICITUDES DE USUARIOS ANONIMOS	F04-PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

Dependencia	No. Radicado solicitud anónima	No. Radicado Respuesta	Fecha de respuesta	Fecha de entrega de la respuesta para publicación	Fecha de entrega de la respuesta para publicación
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales		20205230058441	Marzo 17 de 2020	Marzo 18 de 2020	Temporada de COVID 19
Viceministerio de Asuntos Agropecuarios	20203130079592	20205000075321	abril 16 de 2020	abril 16 de 2020	Temporada de COVID 20
Dirección de Bienes Públicos	20203130048562	20204400072881	Abril 14 de 2020	abril 17 de 2020	Temporada de COVID 21
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130073362	20205210073251	Abril 14 de 2020	Abril 22 de 2020	Temporada de COVID 22
Dirección de Financiamiento	20203130081452	20205600078141	Abril 21 de 2020	Abril 23 de 2020	Temporada de COVID 23
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130070382	20205210072381	Abril 14 de 2020	Abril 23 de 2020	Temporada de COVID 24
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20205210072381		abril 14 de 2020	abril 24 de 2020	Temporada de COVID 25
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130081272	20205210083051	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 26
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130081382	20205210083031	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 27
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130081622	20205210082981	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 28
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130081762	20205210082961	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 29
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130081792	20205210082951	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 30
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130083942	20205210082911	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 31
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130084052	20205210082831	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 32
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130084872	20205210082811	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 33
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130085412	20205210082371	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 34
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130086182	20205210082301	Abril 27 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 35
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130074402	20205200071251	Abril 12 de 2020	Mayo 2 de 2020	Temporada de COVID 36
Oficina Jurídica	20203130068772	20205200078781	Abril 21 de 2020	Mayo 28 de 2020	Temporada de COVID 37
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130081652	20205210089881	Mayo 7 de 2020	Mayo 28 de 2020	Temporada de COVID 38
Dirección de Financiamiento	20203130099382	20205600095901	Mayo 18 de 2020	Junio 1 de 2020	Temporada de COVID 39
Dirección de Financiamiento		20205610103131	Mayo 29 de 2020	Junio 2 de 2020	Temporada de COVID 40
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20205210089881		Mayo 7 de 2020	mayo 29 de 2020	Temporada de COVID 41
Oficina Jurídica	20201100078781		abril 21 de 2020	mayo 29 de 2020	Temporada de COVID 42
Dirección de Ordenamiento	Oficio Restitución de tierras		mayo 14 de 2020	Junio 17 de 2020	Temporada de COVID 43
Dirección de Cadenas Pecuarias	20203130114892 y 20203130114902	20205400108241	Junio 8 de 2020	Junio 16 de 2020	Temporada de COVID 44
Dirección de Cadenas Pecuarias	20203130112222	20205400106791	Junio 4 de 2020	Junio 17 de 2020	Temporada de COVID 45
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	20203130122382	20205210119731	Junio 24 de 2020	Junio 25 de 2020	Temporada de COVID 46

Imagen 35 Fuente: Correo electrónico enviado por el Grupo de Atención y Servicio al ciudadano.

Observaciones y Recomendaciones

Al analizar el comportamiento de las PQRDS en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 02 de julio de 2020, se observaron las siguientes situaciones para lo cual la Oficina de Control Interno recomienda y realiza las siguientes observaciones:

- Asignar en cada una de las áreas un funcionario o contratista responsable de realizar el seguimiento a las PQRSD y adoptar un Tablero de Control del sistema de gestión documental, como mecanismo de alertas tempranas para garantizar los niveles de oportunidad de las peticiones.

Se pudo evidenciar que 16 dependencias incumplen con lo establecido en la resolución No. 390 de 2019 y el procedimiento PR-ASC-01- Condiciones Generales Literales d, e y r, el cual dispone lo siguiente:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

“d. El Ministro, los viceministros, la Secretaria General, los directores, subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Dependencias; son responsables del seguimiento al trámite a las PQRDS asignados a sus Dependencias, así como del reporte de PQRDS, generado semanalmente desde el Sistema Documental.

e. Los funcionarios o contratistas de cada Dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deberán revisar constantemente las solicitudes radicadas a través del Sistema Documental ORFEO, con el fin de identificar las peticiones que no son de su competencia, caso en el cual deberá reasignarlas de manera responsable e inmediata a la Dependencia competente a través del Sistema Documental ORFEO, sin que sea necesario una comunicación adicional, o Entidad competente mediante Oficio, atendiendo los términos legales de respuesta.

r. Los funcionarios o contratistas de las dependencias responsables de darle trámite a las PQRDS clasificarán los documentos, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental creadas para el efecto. Es importante clasificar las solicitudes al momento de recibirlas en las dependencias, con el propósito de brindar respuesta oportuna, especialmente los requerimientos que son PQRDS garantizando los tiempos establecidos por la Ley”.

- A la Alta Dirección y a los funcionarios del Grupo de Gestión Documental y Atención y Servicio al Ciudadano, el desarrollo 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 el procedimiento, PR-ASC-01, 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.
- A los grupos de Atención y Servicio al Ciudadano y Gestión Documental unificar el criterio sobre si se pueden responder PQRDS desde los correos de los funcionarios y contratistas, toda vez que en el procedimiento no se aclara y existen dependencias que responden por este medio.
- A la Oficina de Asuntos Internacionales analizar en coordinación con el grupo de Gestión Documental y Atención y Servicio al Ciudadano definir que la Tabla de Retención Documental -TRD *Instrumentos de comercio exterior/convocatorias contingentes/oficio de solicitud del cupo de contingente* no afecte el reporte del incumplimiento del procedimiento PR- ASC-01.
- A la Oficina Asesora Jurídica revisar permanentemente la tipificación de los documentos que recibe, analizar en coordinación con el grupo de Gestión Documental la tipificación de los oficios, mantener un estricto control de las PQRDS y dar cumplimiento al procedimiento - PR-ASC-01.

7. NO CONFORMIDADES

Aspectos a mejorar

En el proceso de auditoria se pudo establecer que es importante diseñar un plan de acción por parte de las dependencias relacionadas en la imagen No. 36, con el fin de cumplir con el procedimiento PR-ASC-01 establecido en la Resolución No. 390 de noviembre de 2019 - Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Dependencias que incumplen el Procedimiento PR-ASC-01-Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural						
Consolidado de peticiones Quejas Reclamos Denuncias y Solicitudes Información del periodo comprendido entre el 01 de enero al 02 de julio de 2020						
Area Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total General
Despacho de Viceministro de Desarrollo Rural	2	9	2	27	12	99
Despacho Ministro		7	43	180	105	628
Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios	15	13	15	134	40	332
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	77	35	18	595	33	1320
Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	28	19	26	275	74	675
Dirección de Capacidades Productivas y Generación De Ingresos	10	15	4	166	98	597
Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	68			283	5	478
Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria		11	3	104	47	556
Dirección de La Mujer Rural	2	2	8	51	3	106
Dirección de Ordenamiento Social De La Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	3	12	10	88	284	579
Grupo de Contratación		1	3	15	42	114
Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas			9	15	486	1921
Oficina Asesora de Asuntos Internacionales	3	1	13	24	90	302
Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	2	11	14	41	50	161
Oficina Asesora Jurídica	14	27	4	246	631	3866
Subdirección Administrativa	9	7	18	187	144	675

Imagen 36 estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información DGBPR

Las áreas responsables que tienen peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, denuncias y solicitudes de información no atendidos en oportunidad, sin respuesta asociada y sin tipificar, ponen en riesgo la imagen del Ministerio ya que incumplen con la Ley 1712 de 2014 Título IV “De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información”.

De igual manera conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002 Artículo 35 “Prohibiciones”, numeral 8, a todo servidor público le está prohibido: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”* Como también lo establecido en la Ley 1952 de 2019, Título IV, Capítulo I Derechos Artículo 37 numeral, 35 el cual establece: *“Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigencia de la función administrativa del Estado.”*

A continuación, se presenta una imagen en la cual se evidencia que en anteriores vigencias se presentaron similares hallazgos a los aquí mencionados, por tal motivo se recomienda revisar a profundidad la atención a las PQRDS.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8	
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

Evidencias auditorias años anteriores:

El campo es de todos			MATRIZ CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA							
AÑO	Tipo auditoria	PLANES DE ACCION	HALLAZGO / OPORTUNIDAD / ACCIÓN	PROCESO ASIGNADO PARA SOLUCIÓN	TIPO	FUENTE	RESPONSABLE DE SOLUCIÓN	CAUSAS	CATEGORIZACIÓN DE CAUSAS	ACCIONES A IMPLEMENTAR
2018	Auditoria	114	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se observan retrasos en los tramites de respuesta, en los oficios radicados por los usuarios y asignados a la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y los documentos radicados que no realizan la gestión completa de reemplazar el ODT por el PDF, en el sistema de Gestión Documental ORFEO.	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Falta de cumplimiento del procedimiento en el momento de tramitar los requerimiento realizados por los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.	Incumplimiento procedimiento	1. Al momento de la entrega del informe de actividades se deberá adjuntar el paratítulo del sistema de Gestión Documental Orfeo con el fin de evidenciar que a la fecha no se encuentran requerimientos vencidos o fuera de término.
2018	Auditoria	114	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se observan retrasos en los tramites de respuesta, en los oficios radicados por los usuarios y asignados a la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y los documentos radicados que no realizan la gestión completa de reemplazar el ODT por el PDF, en el sistema de Gestión Documental ORFEO.	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Falta de cumplimiento del procedimiento en el momento de tramitar los requerimiento realizados por los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.	Incumplimiento procedimiento	2. Realizar capacitación de Orfeo a los funcionarios y contratistas dando a conocer las diferentes funcionalidades que representa el cumplimiento en los procedimientos de las respuestas mediante el Orfeo, la disposición final de la respuesta y las consecuencias jurídicas que conllevan el incumplimiento a la respuesta.
2018	Auditoria	114	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se observan retrasos en los tramites de respuesta, en los oficios radicados por los usuarios y asignados a la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y los documentos radicados que no realizan la gestión completa de reemplazar el ODT por el PDF, en el sistema de Gestión Documental ORFEO.	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Falta de cumplimiento del procedimiento en el momento de tramitar los requerimiento realizados por los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.	Incumplimiento procedimiento	3. Una vez realizado el seguimiento por el equipo de las PORDS y se logre evidenciar el cumplimiento en las respuestas se procederá a enviar por parte de la Dirección un memorando informando las consecuencias jurídicas de dicho vencimiento así como también su respuesta de fondo al peticionario.
2018	Auditoria	114	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se observan retrasos en los tramites de respuesta, en los oficios radicados por los usuarios y asignados a la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y los documentos radicados que no realizan la gestión completa de reemplazar el ODT por el PDF, en el sistema de Gestión Documental ORFEO.	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Falta de cumplimiento del procedimiento en el momento de tramitar los requerimiento realizados por los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.	Incumplimiento procedimiento	4. El equipo de PORDS de la DCPGI realizara seguimiento tanto a los requerimientos por correo electrónico como al funcionario y/o contratistas que precisa apoyo en el trámite de las respuestas.
2018	Auditoria	115	DIRECCION DE BIENES PUBLICOS RURALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se continua presentando la No Oportunidad en la respuesta de las PORDS dando incumplimiento a la Resolución 383 de 06 de octubre de 2015.	Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Bienes Públicos Rurales	La Dirección recibe las PORDS de los ciudadanos para a tensión de los diferentes temas a su cargo; por debilidad en el control, en el seguimiento; en algunas respuestas se presentaron errores en la digitación del tipo de documento (tipificación), asociar imágenes y anexar documentos, lo cual ocasionó inoportunidad en las respuestas.	Incumplimiento procedimiento	1. Revisar el informe de PORDS al 31 de julio de 2018 enviado por el grupo de Atención al Ciudadano y determinar las inconsecuencias presentadas, para establecer los controles.
2018	Auditoria	115	DIRECCION DE BIENES PUBLICOS RURALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se continua presentando la No Oportunidad en la respuesta de las PORDS dando incumplimiento a la Resolución 383 de 06 de octubre de 2015.	Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Bienes Públicos Rurales	La Dirección recibe las PORDS de los ciudadanos para a tensión de los diferentes temas a su cargo; por debilidad en el control, en el seguimiento; en algunas respuestas se presentaron errores en la digitación del tipo de documento (tipificación), asociar imágenes y anexar documentos, lo cual ocasionó inoportunidad en las respuestas.	Incumplimiento procedimiento	2.1. Se estableció el control, permitiendo el seguimiento y control a las respuestas de los peticionarios en la Dirección de GBPR.
2018	Auditoria	115	DIRECCION DE BIENES PUBLICOS RURALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se continua presentando la No Oportunidad en la respuesta de las PORDS dando incumplimiento a la Resolución 383 de 06 de octubre de 2015.	Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Bienes Públicos Rurales	La Dirección recibe las PORDS de los ciudadanos para a tensión de los diferentes temas a su cargo; por debilidad en el control, en el seguimiento; en algunas respuestas se presentaron errores en la digitación del tipo de documento (tipificación), asociar imágenes y anexar documentos, lo cual ocasionó inoportunidad en las respuestas.	Incumplimiento procedimiento	2.2. Se asigna a contratista delegado para la responsabilidad de seguimiento a la PORDS, que siguen a la Dirección de GBPR, para no ocurrir en respuestas inoportunas.
2018	Auditoria	115	DIRECCION DE BIENES PUBLICOS RURALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 Se continua presentando la No Oportunidad en la respuesta de las PORDS dando incumplimiento a la Resolución 383 de 06 de octubre de 2015.	Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección de Bienes Públicos Rurales	La Dirección recibe las PORDS de los ciudadanos para a tensión de los diferentes temas a su cargo; por debilidad en el control, en el seguimiento; en algunas respuestas se presentaron errores en la digitación del tipo de documento (tipificación), asociar imágenes y anexar documentos, lo cual ocasionó inoportunidad en las respuestas.	Incumplimiento procedimiento	3. Verificación permanente de las respuestas a las solicitudes enviadas por los ciudadanos.
2018	Auditoria	116	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 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 PORDS que atención al publico envia por correo electrónico a todas las dependencias.	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Contratistas de la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales		Incumplimiento procedimiento	1. Realizar un seguimiento del reporte de las pords por usuarios individual para instar a los responsables a dar oportunidad las respuestas.
2018	Auditoria	116	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 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 PORDS que atención al publico envia por correo electrónico a todas las dependencias.	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Contratistas de la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales		Incumplimiento procedimiento	2. Realizar un seguimiento periódico al reporte de las PORDS para evidenciar que los radicados se encuentren ya tramitados.
2018	Auditoria	116	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 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 PORDS que atención al publico envia por correo electrónico a todas las dependencias.	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Contratistas de la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales		Incumplimiento procedimiento	3. Enviar desde la DCAyF los instructivos del manejo del sistema ORFEO para que los usuarios gestionen de manera eficiente las respuestas PORDS.
2018	Auditoria	116	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES AUDITORIA - SEGUIMIENTO PORDS PRIMER SEMESTRE 2.018 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 PORDS que atención al publico envia por correo electrónico a todas las dependencias.	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Contratistas de la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales		Incumplimiento procedimiento	4. Realizar una jornada de sensibilización y capacitación para que los usuarios gestionen de manera correcta las respuestas con respecto a la tipificación, cargo del PDF, entre otros.

Fuente: Matriz control y seguimiento de acciones correctivas preventivas y de mejora – Oficina de Control Interno julio 2020

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 8
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE GESTION	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 10/06/2020

8. CONCLUSIONES

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con el aplicativo ORFEO como sistema de radicación y respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos, entes de control y demás, que no es acogido por los funcionarios y contratista encargados de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y solicitudes de información que ingresan por los diferentes medios de contacto.
- A pesar que el grupo de Atención y Servicio al Ciudadano asignado a la Secretaria General apoyó la expedición de la Resolución 390 de 2019, por la cual se adopta el procedimiento PR- ASC-01 de tramite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el MADR, y posteriormente realizó socialización de este, se puede inferir que los funcionarios y contratistas no atienden la importancia del cumplimiento y consecuencias que puede ocasionar el no atenderlos en oportunidad y calidad.
- En los anteriores informes de trámite de las Peticiones Quejas y Reclamos, denuncias y solicitudes de información, la Oficina de Control Interno ha detectado no conformidades, aun así, no se observa compromiso de la mayoría de las dependencias del Ministerio para subsanarlos.
- De acuerdo con el seguimiento realizado a la muestra aleatoria tomada de los informes enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano – Secretaría General, se puede determinar que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tramita un número considerable de manera oportuna de PQRDS; no obstante, se requiere fortalecer el cumplimiento según lo contemplado en la Ley 1755 de 2015 en cuanto a los términos y forma de atender las peticiones.
- El incumplimiento a la Ley 1712 de 2014 expone al Ministerio a eventuales sanciones.

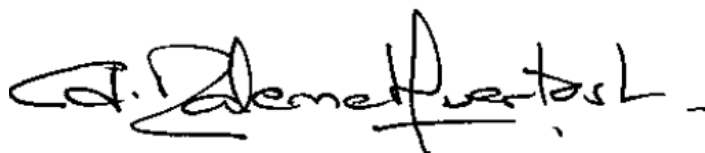
Nombre Evaluador: Dignael Ortiz Burgos



Firma_

Cargo: Profesional Especializado OCI -Despacho Ministro

Jefe de Control Interno: Ana Marlene Huertas López



Fecha_30-07-2020