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

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

**INTRODUCCIÓN**


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 de los ciudadanos y diferentes grupos de interés, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad; tal como lo señala la circular externa No. 001 de 2011 , expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, que define obligaciones a las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y determinar con ello si se está cumpliendo con oportunidad y materialidad los derechos de petición, de igual forma si se cumple con los tiempos de respuesta a PQRDS, entre otras obligaciones.

**OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

El presente informe de seguimiento, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.


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

## **MARCO LEGAL**

- Constitución Política de 1991 - Artículo 23.
- Ley 87 de 1993 – Ejercicio de Control Interno
- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso - Capítulo Décimo.
- Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005 Anti trámites - Artículo 15.
- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 - Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.
- Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo.
- Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2573 de 2014 - Estrategia Gobierno en línea.
- Decreto 1166 de 2016 - Tratamiento y radicación de peticiones verbales.
- Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Directiva Presidencial 04 de 2009 – Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición

## **DESARROLLO DEL INFORME**

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

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

## MUESTRA

Con base en los reportes estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PQRDS) enviados por la Oficina de Atención al Ciudadano, se evaluará el segundo semestre de 2.019, tomando una muestra aleatoria de las PQRDS identificados como “No Oportunos” y “Sin respuesta / vencido”.

## RESULTADO VERIFICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2019


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

- Número de solicitudes.
- Dependencias y/o procesos a cargo de dar respuesta a los radicados recibidos
- PQRDS con tiempos de respuesta extemporánea.
- PQRDS sin respuesta o vencidos
- Tiempo transcurrido de respuesta
- Gestión de seguimiento a PQRDS a través de informes consolidados.

## NÚMERO DE SOLICITUDES RADICADAS COMO PQRDS EN EL MADR


En total se recibieron 2.781 solicitudes radicadas como PQRDS en el segundo semestre de la vigencia 2.019, distribuidas así:

Dependencia responsable	Oportunos	No oportunos	Sin respuesta/ vencido	En trámite / pendiente respuesta	Total
DESPACHO MINISTRO	24	9	14		<b>47</b>
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	314	46	16	13	<b>389</b>
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	53	19	5	1	


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

					<b>78</b>
<b>DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS</b>	68	0	3		<b>71</b>
<b>GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	58				<b>58</b>
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA</b>	64	16	3	1	<b>84</b>
<b>DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO</b>	155	2	3		<b>160</b>
<b>DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES</b>	252	14	258	15	<b>539</b>
<b>DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCION SANITARIA</b>	76	7	53	3	<b>139</b>
<b>DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL</b>	170	43	30	1	<b>244</b>
<b>OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>	21	14	25	1	<b>61</b>

*rec*  
*AP*  
 4

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

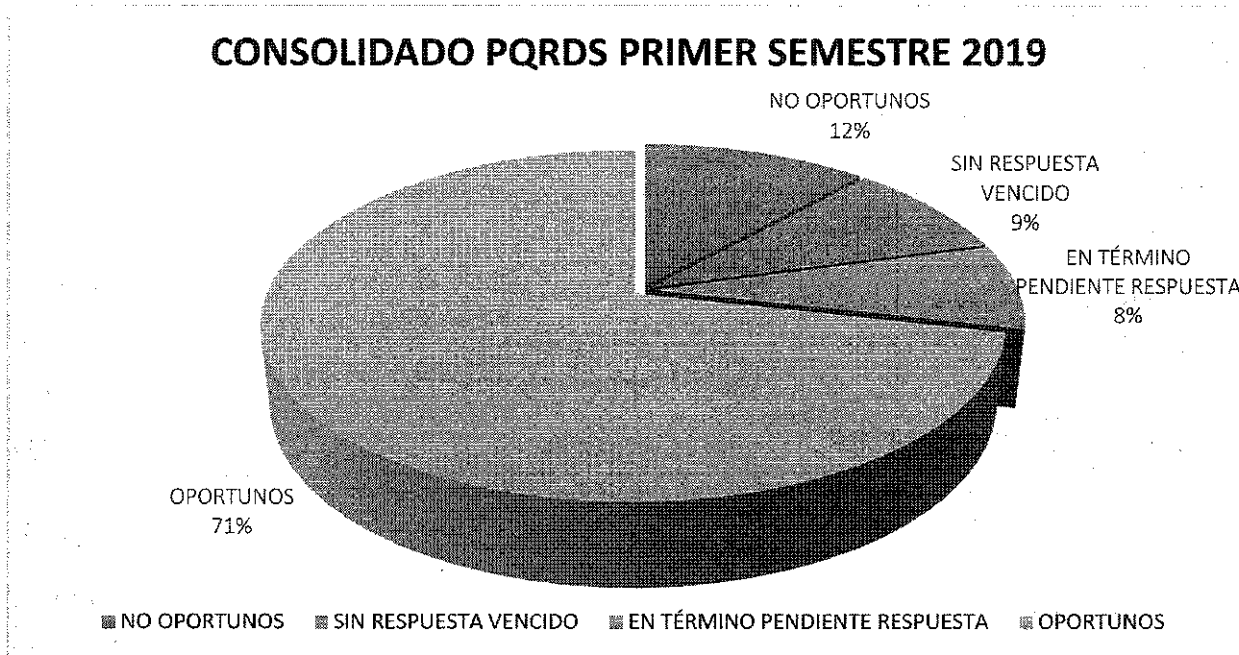
<b>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA</b>	249	10	29		<b>288</b>
<b>GRUPO DE CONTRATACIÓN</b>	7		18		<b>25</b>
<b>DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS</b>	117	29	24		<b>170</b>
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	3				<b>3</b>
<b>GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS</b>	21	19	22	23	<b>85</b>
<b>DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS</b>	20	4	2		<b>26</b>
<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>	107	76	57		<b>240</b>
<b>SECRETARIA GENERAL</b>					
<b>SUBDIRECCION FINANCIERA</b>	2		1		<b>3</b>
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	3				<b>3</b>
<b>DIRECCION MUJER RURAL</b>	47	6	5	2	<b>60</b>
<b>GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	1				

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

					<b>1</b>
<b>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	5			2	7
<b>Total</b>	<b>1837</b>	<b>314</b>	<b>568</b>	<b>62</b>	<b>2781</b>


Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero del 2019 al 9 de enero del 2020" Grupo de Atención al Ciudadano.

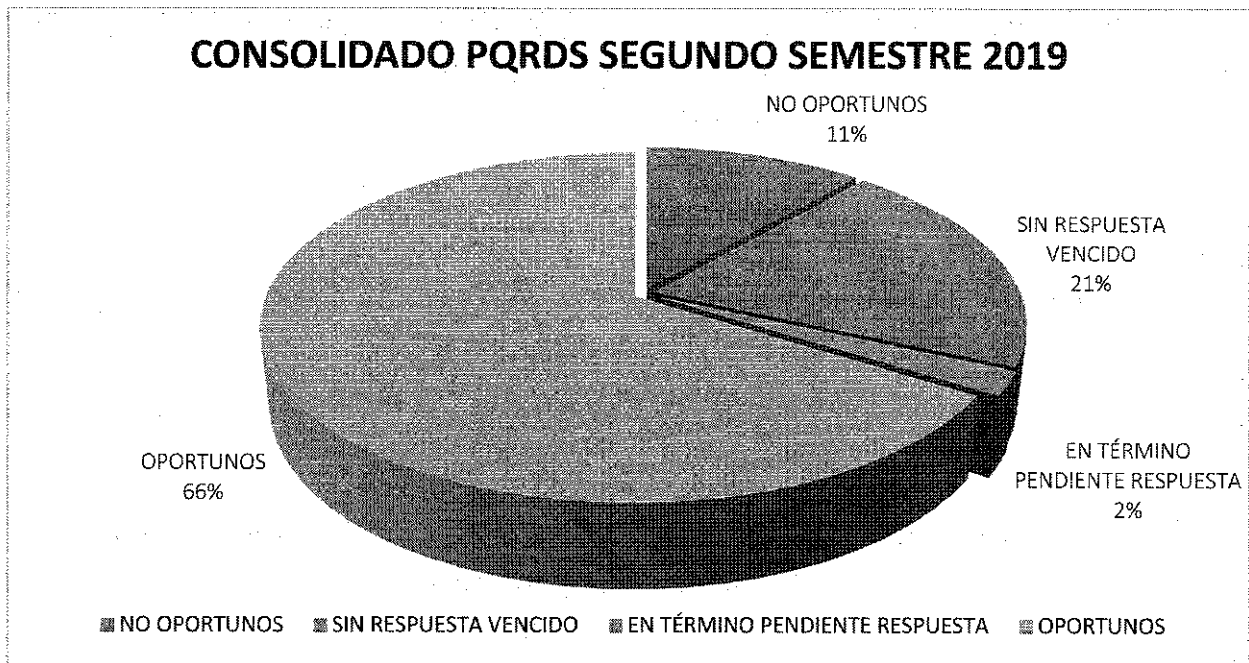
De acuerdo con el cuadro anterior, el comportamiento de los requerimientos al MADR correspondientes al segundo semestre del 2.019 en comparación con el primer semestre de la misma vigencia se observa así:



Fuente "Informe de Seguimiento al Trámite de PQRDS primer semestre, Oficina de control Interno".

*ACE*  
*AP.*

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



Fuente información, archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero del 2019 al 9 de enero del 2020" Grupo de Atención al Ciudadano.


Como se puede observar en las gráficas, de las 2.781 solicitudes radicadas como PQRDS recibidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, (1.837) fueron remitidas oportunamente lo que representa un 66%, el 21% quedaron sin respuesta (568), el 11% presentó trámite fuera de términos (314), y el 2% están en trámite/ pendiente respuesta (62).

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural mantiene un margen representativo de respuestas oportunas en cuanto a pqrds, sin embargo, se observa que el porcentaje de pqrds reportados sin respuesta incrementó del primer al segundo semestre en un 12% y el porcentaje de respuestas oportunas disminuyó en un 5%.

#### RADICADOS CON TIEMPO DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

#	Número Radicado	Fecha Radicado Entrada	Tipo de Documento	Dirección de Proceso Responsable	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta


ATE  
AEP

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


1	2019313015157 2	05/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DE MINISTRO	26/07/2019	30/07/2019
2	2019313021202 2	04/09/2019	SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLITICO)	DESPACHO MINISTRO	11/09/2019	19/09/2019
3	2019313015662 2	10/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	31/07/2019	02/09/2019
4	2019313018325 2	06/08/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	29/08/2019	09/09/2019
5	2019313024697 2	11/10/2019	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARI OS	21/10/2019	23/10/2019
6	2019313014977 2	04/07/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	16/08/2019	22/08/2019

AcP.




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

7	2019313015258 2	08/07/2019	QUEJAS	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	29/07/2019	
8	2019313015587 2	10/07/2019	CONSULTAS	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	23/08/2019	27/09/2019
9	2019313018736 2	12/08/2019	CONSULTA Y/O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	24/09/2019	31/10/2019
10	2019313014720 2	01/07/2019	CONSULTA Y/O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	13/08/2019	06/09/2019
11	2019313016812 2	22/07/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	05/08/2019	26/08/2019
12	2019313020078 2	26/08/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	16/09/2019	02/10/2019

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

13	2019313015035 2	04/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	25/07/2019	22/08/2019
14	2019313015899 2	11/07/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	25/07/2019	18/09/2019
15	2019313016391 2	17/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	08/08/2019	17/09/2019
16	2019313019073 2	14/08/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	29/08/2019	16/09/2019
17	2019313014734 2	02/07/2019	CONSULTA Y/O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	14/08/2019	26/08/2019
18	2019313018224 2	05/08/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	28/08/2019	06/09/2019

re  
af.


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

19	2019313018395 2	07/08/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	29/08/2019	06/09/2019
20	2019313017123 2	24/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE LA MUJER RURAL	14/08/2019	04/10/2019
21	2019313023100 2	25/09/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE ORDENAMIENT O SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	08/11/2019	19/11/2019
22	2019313016598 2	18/07/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	GRUPO ALIANZAS PRODUCTIVAS	01/08/2019	14/08/2019
23	2019313016341 2	17/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURÍDICA	08/08/2019	15/08/2019

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero del 2019 al 9 de enero del 2020" Grupo de Atención al Ciudadano.


### Análisis OCI – Radicados “No oportunos”

1. Se observó que el radicado No. 20193130151572 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que


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

tenía como fecha máxima de respuesta el día 26/07/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 30/07/2019, 2 días después del término establecido por ley.


2. Se observó que el radicado No. 20193130212022 al estar tipificado como una solicitud de informe (cuestionario de control político), el término establecido por la Ley 5 de 1992 es de 5 días calendario, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 11/09/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 19/09/2019, 6 días después del término establecido por ley.
3. Se observó que el radicado No. 20193130156622 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 31/07/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 02/09/2019, 21 días después del término establecido por ley.
4. Se observó que el radicado No. 20193130183252 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 29/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 09/09/2019, 7 días después del término establecido por ley, así mismo se evidenció que el documento de respuesta se encuentra en formato ODT y sin firma.
5. Se observó que el radicado No. 20193130246972 al estar tipificado como un traslado a otra entidad por no competencia, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 5 días calendario, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 21/10/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 23/10/2019, 2 días después del término establecido por ley.
6. Se observó que el radicado No. 20193130149772 al estar tipificado como una consulta o concepto, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 16/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 22/08/2019, 3 días después del término establecido por ley.
7. Se observó que el radicado No. 20193130152582 al estar tipificado como una queja, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 29/07/2019, sin embargo, al verificar en la plataforma ORFEO, el radicado no tiene documentos de respuesta asociados.
8. Se observó que el radicado No. 20193130155872 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 23/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 27/09/2019, 25 días después del término establecido por ley, aunado a esto se evidenció que en la plataforma registra como anexada la respuesta el día 23/08/2019, sin embargo el oficio de la misma tiene fecha 27/09/2019.

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

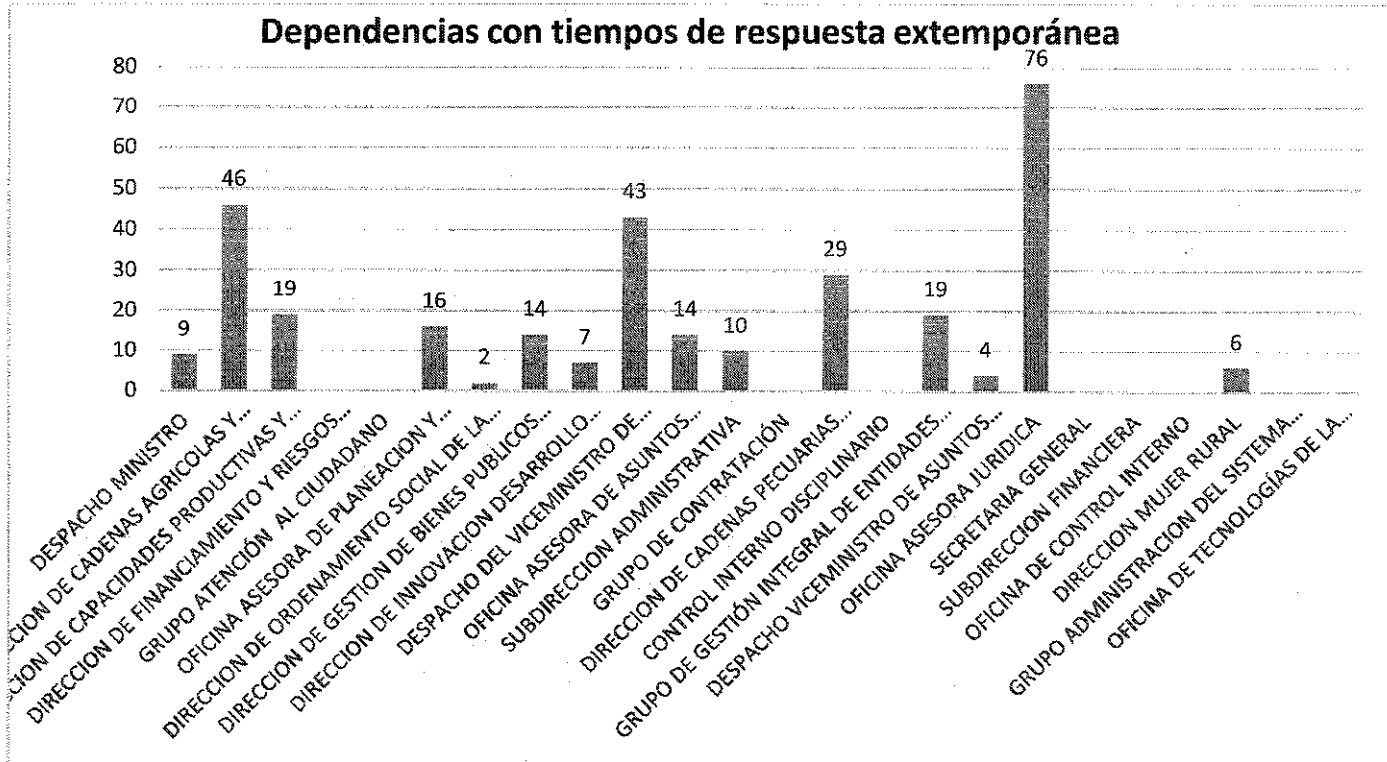
9. Se observó que el radicado No. 20193130187362 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 24/09/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 31/10/2019, 26 días después del término establecido por ley.
10. Se observó que el radicado No. 20193130147202 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 13/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 06/09/2019, 17 días después del término establecido por ley, así mismo se evidenció que el documento de respuesta se encuentra asociado en formato ODT y sin firma.
11. Se observó que el radicado No. 20193130168122 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 05/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 26/08/2019, 13 días después del término establecido por ley.
12. Se observó que el radicado No. 20193130200782 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 16/09/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 02/10/2019, 12 días después del término establecido por ley, así mismo se evidencia que el radicado está tipificado como un derecho de petición pero se remitió a otra entidad como un traslado por no competencia, lo que puede causar confusión en el cumplimiento del término para dar respuesta.
13. Se observó que el radicado No. 20193130150352 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 25/07/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 22/08/2019, 18 días después del término establecido por ley, es importante anotar que a la dependencia responsable se le reasignó el derecho de petición el día 05/08/2019, y para esa fecha ya se encontraba vencido.
14. Se observó que el radicado No. 20193130158992 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 25/07/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 18/09/2019, 37 días después del término establecido por ley.
15. Se observó que el radicado No. 20193130163912 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 08/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 17/09/2019, 27 días después del término establecido por ley, así mismo se evidenció que el documento de respuesta se encuentra asociado en formato ODT y sin firma.

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

16. Se observó que el radicado No. 20193130190732 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 29/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 16/09/2019, 12 días después del término establecido por ley.
17. Se observó que el radicado No. 20193130147342 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 14/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 26/08/2019, 7 días después del término establecido por ley, así mismo se evidenció que el documento de respuesta se encuentra asociado en formato ODT y sin firma.
18. Se observó que el radicado No. 20193130182242 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 28/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 06/09/2019, 7 días después del término establecido por ley.
19. Se observó que el radicado No. 20193130183952 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 29/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 06/09/2019, 6 días después del término establecido por ley.
20. Se observó que el radicado No. 20193130171232 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 15/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 04/10/2019, 35 días después del término estipulado por ley, así mismo se evidencia que el radicado está tipificado como un derecho de petición, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
21. Se observó que el radicado No. 20193130231002 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 08/11/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 19/11/2019, 6 días después del término establecido por ley.
22. Se observó que el radicado No. 20193130165982 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 01/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 14/08/2019, 8 días después del término establecido por ley.
23. Se observó que el radicado No. 20193130163412 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que

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

tenía como fecha máxima de respuesta el día 08/08/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 15/08/2019, 5 días después del término establecido por ley.




Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero del 2019 al 9 de enero del 2020" Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo a la gráfica expuesta anteriormente, la dependencia que más registra pqrds con respuestas extemporáneas es la Oficina Asesora Jurídica con 76, lo que equivale al 24% del total de respuestas no oportunas, seguida por la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales con 46 respuesta fuera del término lo que representa un 15%, y por el Despacho del Viceministro de Desarrollo Rural con 43 respuestas extemporáneas lo que representa un 14%.

**PQRDS sin respuesta o vencidos**

#	Número Radicado	Fecha Radicado Entrada	Tipo de Documento	de Dirección o Proceso Responsable	Fecha de vencimiento	de Fecha de respuesta


*Atp.*

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


1	2019313020031 2	26/08/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO MINISTRO	09/09/2019	-
2	2019313020963 2	03/09/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DESPACHO MINISTRO	16/10/2019	-
3	2019313020978 2	03/09/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	24/09/2019	25/06/2019
4	2019313019052 2	14/08/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	26/09/2019	18/10/2019
5	2019313027191 2	12/11/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	26/11/2019	-
6	2019313026703 2	06/11/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	19/12/2019	-

tee  
Ape



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


7	2019313023652 2	01/10/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	15/11/2019	-
8	2019313018780 2	12/08/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	03/09/2019	-
9	2019313017574 2	30/07/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	14/08/2019	-
10	2019313016350 2	17/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	08/08/2019	-
11	2019313017011 2	23/07/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	05/09/2019	-
12	2019313018921 2	13/08/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	25/09/2019	25/09/2019

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

13	2019313018661 2	09/08/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	23/09/2019	19/12/2019
14	2019313030223 2	12/12/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	03/01/2020	-
15	2019313029104 2	02/12/2019	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	16/12/2019	-
16	2019313029073 2	02/12/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE FINANCIAMIENT O Y RIESGOS AGROPECUARI OS	23/12/2019	10/12/2019
17	2019313014762 2	02/07/2019	CONSULTA Y/O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	14/08/2019	-


PRCA

ATP

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

18	2019313014903 2	03/07/2019	CONSULTA Y/O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	15/08/2019	-
19	2019313015012 2	04/07/2019	CONSULTA Y/O CONCEPTO	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	16/08/2019	-
20	2019313017558 2	30/07/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	22/08/2019	-
21	2019313016292 2	16/07/2019	CONSULTA O CONCEPTO	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA PRODUCTIV	29/08/2019	-
22	2019313026251 2	30/10/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	DIRECCION DE LA MUJER RURAL	13/12/2019	-

MP  
ACP


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

23	2019313021353 2	05/09/2019	CONSULTA O CONCEPTO	GRUPO DE CONTRATACION	18/10/2019	-
24	2019313029555 2	06/12/2019	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	OFICINA ASESORA JURIDICA	13/12/2019	-
25	2019313030040 2	11/12/2019	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	02/01/2020	-

Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero del 2019 al 9 de enero del 2020" Grupo de Atención al Ciudadano.


### Análisis OCI – Radicados “Sin respuesta / vencidos”

1. Se observó que el radicado No. 20193130200312 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 09/09/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo es importante tener en cuenta que el radicado aunque se tipificó como una solicitud de información, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
2. Se observó que el radicado No. 20193130209632 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 16/10/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
3. Se observó que el radicado No. 20193130209782 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 24/09/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO, se evidenció que se encuentra adjunta la *Atc.*

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


respuesta, pero el oficio de la misma tiene fecha del 25/06/2019, lo cual no concuerda con la fecha de radicación del derecho de petición puesto que fue posterior a esa fecha.

4. Se observó que el radicado No. 20193130190522 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 26/09/2019, sin embargo la fecha de respuesta según la trazabilidad del sistema ORFEO se reporta el día 18/10/2019.
5. Se observó que el radicado No. 20193130271912 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 26/11/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
6. Se observó que el radicado No. 20193130267032 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 19/12/2019 sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo se evidenció que el documento de entrada es una consulta, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
7. Se observó que el radicado No. 20193130236522 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 15/11/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
8. Se observó que el radicado No. 20193130187802 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 03/09/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
9. Se observó que el radicado No. 20193130175742 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 14/08/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
10. Se observó que el radicado No. 20193130163502 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 08/08/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
11. Se observó que el radicado No. 20193130170112 al estar tipificado como una consulta,

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


el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 05/09/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO, se evidenció que el documento de entrada no es una consulta, lo cual puede causar confusión en los términos de respuesta por parte de la entidad.

12. Se observó que el radicado No. 20193130189212 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 25/09/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO, se evidenció que la dependencia responsable efectivamente respondió la consulta dentro del término establecido en la ley, sin embargo la consulta se reporta como sin respuesta / vencido.
13. Se observó que el radicado No. 20193130186612 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 23/09/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO, se evidenció que se adjuntó una respuesta en formato ODT el día 19/12/2019.
14. Se observó que el radicado No. 20193130302232 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 03/01/2020, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
15. Se observó que el radicado No. 20193130291042 al estar tipificado como una solicitud de información, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 16/12/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
16. Se observó que el radicado No. 20193130290732 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 23/12/2019, se evidenció que la respuesta se radicó el día 10/12/2019 dentro de los términos establecidos por ley.
17. Se observó que el radicado No. 20193130147622 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 14/08/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo se evidenció que el documento de entrada corresponde a una consulta, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
18. Se observó que el radicado No. 20193130149032 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 15/08/2019, sin embargo al realizar la

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

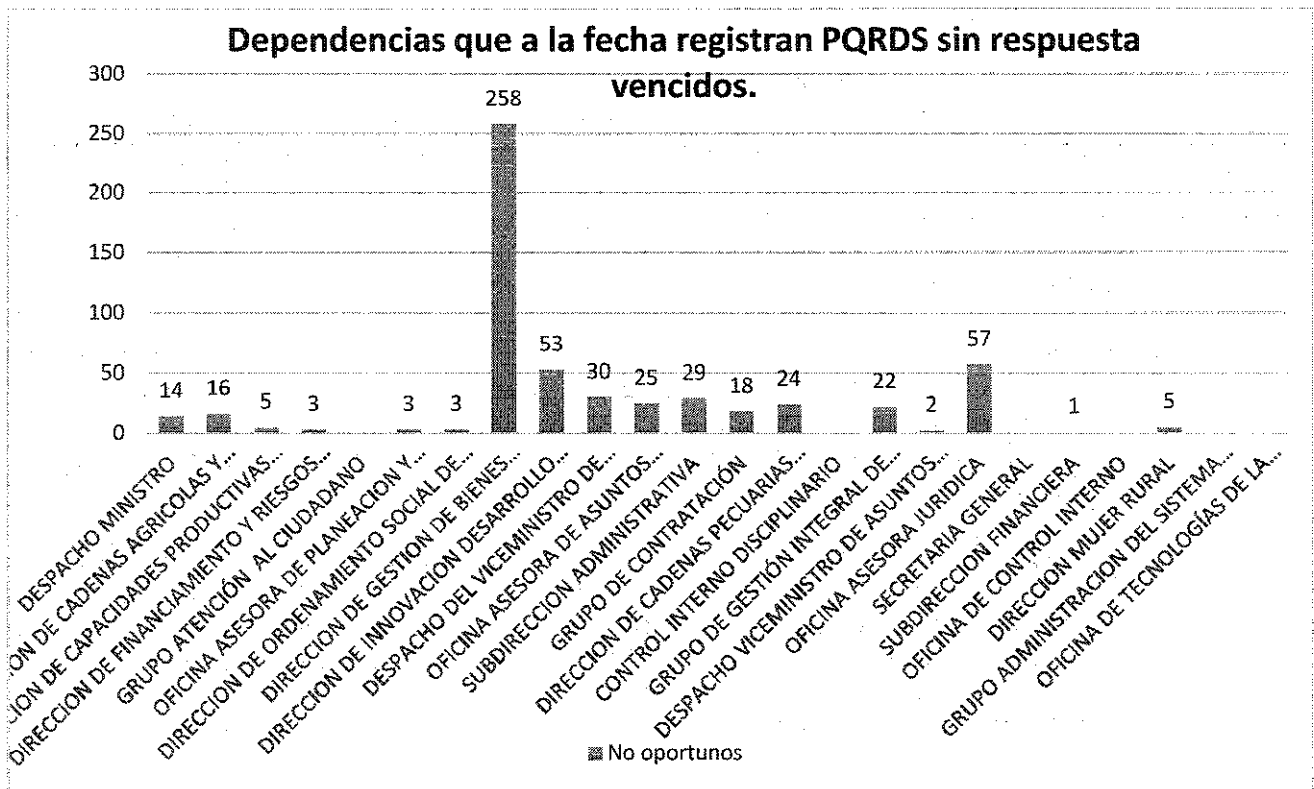
verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.

19. Se observó que el radicado No. 20193130150122 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 16/08/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo se evidenció que el documento de entrada corresponde a una consulta, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds
20. Se observó que el radicado No. 20193130175582 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 22/08/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo se evidenció que el documento de entrada corresponde a un derecho de petición, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
21. Se observó que el radicado No. 20193130162922 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 29/08/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.
22. Se observó que el radicado No. 20193130262512 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 13/12/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo se evidenció que el documento de entrada corresponde a un derecho de petición, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
23. Se observó que el radicado No. 20193130213532 al estar tipificado como una consulta, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 30 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 18/10/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado, así mismo se evidenció que en el asunto del radicado se identifica como una solicitud de información, pero en la plataforma se cuenta el término de una consulta, y al verificar el documento de entrada no corresponde a ninguna de las dos PQRDS, es importante tener en cuenta los parámetros establecidos en la Ley 1755 para la tipificación de los pqrds.
24. Se observó que el radicado No. 20193130295552 al estar tipificado como un traslado a otra entidad por no competencia, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 5 días calendario, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 13/12/2019, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un

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

documento de respuesta asociado.

25. Se observó que el radicado No. 20193130300402 al estar tipificado como un derecho de petición, el término establecido por la ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, por lo que tenía como fecha máxima de respuesta el día 02/01/2020, sin embargo al realizar la verificación en la plataforma ORFEO no se evidencia un documento de respuesta asociado.




Fuente archivo de Excel "Consolidado PQRDS 1 de enero del 2019 al 9 de enero del 2020" Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo a la gráfica expuesta anteriormente, la dependencia que más registra pqrds sin respuesta / vencidos es la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales con 258, lo que representa un 45% del total de pqrds sin respuesta, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 57 pqrds sin respuesta, lo que representa un 10%, y por la Dirección de Innovación Tecnológica y Protección Sanitaria con 53 pqrds sin respuesta lo que representa un 9%.

ATS  
Ate




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

## **GESTIÓN DE SEGUIMIENTO A PQRDS A TRAVÉS DE INFORMES CONSOLIDADOS.**

La Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la prestación del servicio de recibo, trámite 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 en la vigencia 2019, a través del informe de seguimiento a pqrds del primer y segundo semestre, tomando como referencia la información oportuna reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo, se observa que pese a las recurrentes recomendaciones presentadas por la OCI, se siguen presentando inconvenientes en los términos de las respuestas presentadas por las diferentes dependencias.

## **CONCLUSIONES**


1. Es importante que los responsables del trámite de pqrds en cada dependencia del MADR, efectúen un análisis previo de los radicados antes de realizar la respectiva tipificación, puesto que en la muestra aleatoria se evidenciaron radicados tipificados como pqrds que no cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para designarlos como pqrds, y esto implica que se generen reportes negativos de las dependencias en cuanto a pqrds sin respuesta / vencido.
2. De acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, se puede determinar que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tramita en su mayoría de manera oportuna las PQRDS recibidas por los ciudadanos; no obstante se requiere fortalecer el cumplimiento en las respuestas de las solicitudes radicadas por los peticionarios y tener en cuenta los tiempos establecidos en la Resolución 390 del 28 de noviembre del 2019, adoptada por el MADR, y en la Ley 1755 de 2015.
3. Es importante dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 390 del 2019 expedida por el MADR en la cual se expresa "Las Direcciones, Oficinas y <sup>act</sup>

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

*Subdirecciones encargadas de participar en la estructuración de la respuesta a estas solicitudes deben atenderlas con carácter prioritario, para lo cual el funcionario del nivel directivo, coordinador o jefe de oficina tomará todas las medidas que estime pertinentes para asegurar que los colaboradores a su cargo preparen toda la información necesaria para emitir la respuesta de manera ordenada, completa y precisa, sin sobrepasar el plazo otorgado por la Dependencia encargada de consolidar la información”.*

## **RECOMENDACIONES**

1. Invitar a la Alta Dirección para que través de los Comités que se llevarán a cabo en la entidad durante la vigencia 2020, se tomen acciones frente a la causa-raíz que está generando el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, con el fin de implementar un plan de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas efectivas que permitan cerrar las brechas existentes y mejorar los resultados del proceso, esto aunado a la preocupación de la OCI, al encontrar que pese a los constantes informes y recomendaciones realizados por la oficina, el incumplimiento en términos de respuesta en cuanto a pqrds ha incrementado con respecto al año inmediatamente anterior.
2. Reiterar la recomendación realizada en informes de verificación anteriores en la cual se señaló: *“sí se encuentra que las respuestas requirieren de mayor tiempo de gestión para lograr satisfacción a la petición, se deberá siempre tener como referente los tiempos establecidos por la regulación externa e interna y acatar el procedimiento establecido para la atención de peticiones ciudadanas”.*
3. Continuar con las campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Así mismo, sobre la obligatoriedad de

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

dar aplicabilidad del procedimiento de PQRDS y al Instructivo para el registro y radicación de respuestas de PQRDS, desde el radicado de solicitud.

4. Se recomienda que los responsables del trámite de pqrds en cada dependencia lleven un control permanente de las peticiones que tienen pendientes por responder, y efectúen una revisión del estado de sus pqrds en el Informe Consolidado de Atención a PQRDS que envía el Grupo de Atención al Ciudadano.

Acp.

*A. Zelene Huertas L.*

29/01/2020

Proyectó: Aldo Chabur Parra *AChabur*

Revisó y aprobó: Ana Marlene Huertas López *A. Zelene Huertas L.*

