

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 29/01/2021

ASPECTO EVALUABLE: INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2020

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): TODAS

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar y verificar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Solicitudes de información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el segundo semestre de 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).

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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 03 de julio al 31 de diciembre 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 y las normas que regulan el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.
- ✓ Verificar que las respuestas otorgadas a los ciudadanos por las diferentes dependencias del Ministerio correspondan a lo solicitado en los derechos de petición, solicitud de Documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones, solicitudes de Informes por los Congresistas y solicitudes de información a particulares.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- 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*

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

- 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 2.011*”.
 - Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, orientada al seguimiento de derechos de petición.
 - Resolución 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 Administrativa*”.
 - 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, en lo relacionado con el Control Interno y se crea la Ley Anticorrupción*” Parágrafo 1. “*Los informes auditoría, 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 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 (...)*”

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

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 y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, 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

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

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.*

Metodología empleada: 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 radicados del sistema documental ORFEO - PQRSD - enero 01 al 31 de diciembre 2020*”.

Posteriormente, se realizó un cuadro comparativo entre los informes estadísticos del 02 de julio y el 31 de diciembre, para verificar el grado de cumplimiento de las áreas en la atención de las PQRDS y realizar el presente informe. Consecuentemente, mediante correo electrónico enviado el día seis (6) de enero de 2021, se solicitó a los responsables de cada dependencia información sobre la variación presentada entre el informe del primer semestre vs el reporte con corte a 31 de diciembre de las respuestas y el 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*”. En el caso de las áreas que no remitieron la información, se verificó directamente y se deja la observación.

De igual manera, el equipo auditor verificó y corroboró aleatoriamente la información en el aplicativo Orfeo y los enlaces con los que cuenta el ministerio como son: <https://orfeo.minagricultura.gov.co/login.php> y https://pqr.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index_web.php, los cuales operan como las herramientas oficiales para el registro y trazabilidad de toda comunicación recibida y gestionada por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Normatividad que rige el Proceso: En el siguiente cuadro se describe la normatividad que rige el proceso de las Peticiones de Quejas y Reclamos de acuerdo con los tiempos y términos de respuesta vigentes.

TERMINOS PARA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRDS

TIPO DE SOLICITUD	Días Hábiles	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según la Norma)		
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

	FORMATO		Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

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	NORMA NACIONAL
Consultas y Conceptos externos	35	Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 Artículo 5
Derechos de Petición (Interés General - o-Particular)	30	
Solicitudes de Información y/o Copia de documentos	20	

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

Estado de las Peticiones Quejas y Reclamos del Ministerio en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

A continuación, se presenta el estado de las Peticiones Quejas y Reclamos Derechos de Petición y Solicitudes de Información PQRDS, según reporte del Grupo de Atención al Ciudadano denominado “*Estadísticas General PQRDS enero 01 de 2020 a diciembre 31 2020*”

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIENDO ENTR EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

No.	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Total Sin Tipificar	Total Tipificado TRD dependencia	Total general
1	DESPA CHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL		10	15	5	30	13	153	196
2	DESPA CHO MINISTRO	4	40	221	60	325	211	675	1211
3	DESPA CHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	1	42	186		229	2	286	517
4	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	7	172	946	18	1143	38	1102	2283
5	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	6		373	3	382	2	787	1171
6	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	2	47	453		502	6	1075	1583
7	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	16	3	427	7	453	3	324	780
8	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	5	61	342		408	8	2124	2540
9	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	21	144	2	168	25	1034	1227
10	DIRECCION DE LA MUJER RURAL		8	113	2	123	14	155	292
11	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	1	3	298	4	306		1233	1539
12	GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION							1	1
13	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO			287		287	1	39	327
14	GRUPO DE CONTRATACION	4	2	17	3	26	3	234	263
15	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	12		13	2	41	56
16	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	1	5	20	16	42	454	3443	3939
17	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	2	20	24	47	74	472	593
18	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA		26	27	23	76	34	243	353
19	OFICINA ASESORA JURIDICA	31	126	774	17	948	28	6718	7694
20	OFICINA DE CONTROL INTERNO			1		1	3	157	161
21	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES			8	1	9		61	70
22	SECRETARIA GENERAL							344	344
23	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	13	252	10	276	20	828	1124
24	SUBDIRECCION FINANCIERA	2		1	3	6	5	202	213
	Total general	83	582	4937	198	5800	946	21731	28477

Tabla 2. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 a 31 de diciembre de 2020

Como se puede observar en la tabla No. 2 con corte al 31 de diciembre de 2020, el Ministerio atendió un total de 28.477 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solitudes de Información- PQRDS, las dependencias que cuentan con más radicados son la Oficina Asesora Jurídica con 7.694, seguido por el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas con 3.939, y en tercer lugar la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales con 2540.

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 segundo semestre del año 2020:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

Consolidado de PQRDS - II Semestre 2020

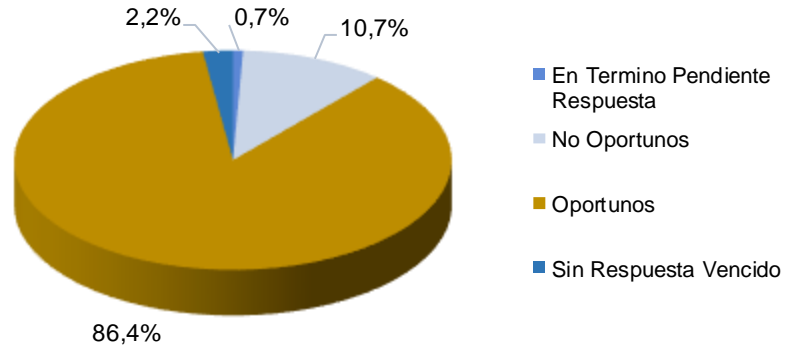


Imagen 3. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Tal como se puede observar, el Ministerio durante el segundo semestre atendió 2929 radicados en oportunidad lo que representa el 86.4%, 25 se encuentran en término pendiente de respuesta el cual apunta al 0.7%, 363 se clasificaron como no oportunos con el 10.7% y 75 sin respuesta vencido esto es el 2.2%

A continuación, se presenta la gráfica comparativa del comportamiento de la Peticiones Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes de información respecto al primer semestre del año 2020.

Consolidado de PQRDS - I Semestre 2020

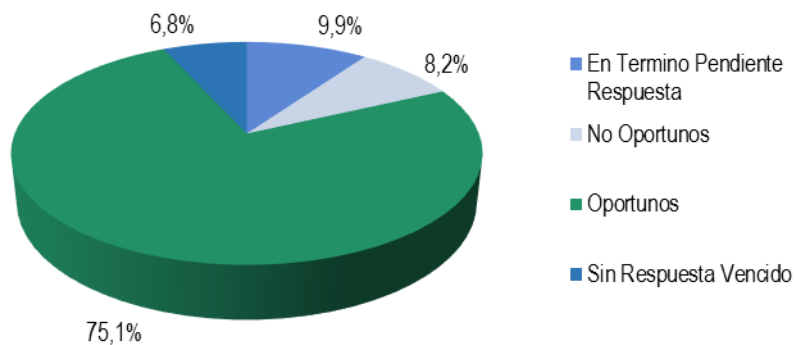


Imagen 4. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – I semestre 2020

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:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

OPORTUNIDAD	N.	II SEM 2020	I SEM 2020	VARIACIÓN
En Terminado Pendiente Respuesta	25	0,7%	9,9%	9,2%
No Oportunos	363	10,7%	8,2%	-2,5%
Oportunos	2.929	86,4%	75,1%	11,3%
Sin Respuesta Vencido	74	2,2%	6,8%	4,6%
PQRDS	3.391	100,0%	100,0%	0,0%

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Como se puede observar durante el segundo semestre las PQRDS que se encontraban en termino pendiente de respuesta presentaron una variación positiva pasando al 0.7%, es decir una variación del 9.2%; las no oportunas se incrementaron en un 2.5%, pasando de 8.2% a 10.7%, los oportunos tuvieron un cumplimiento del 86.4% demostrado una variación positiva del 11.3%, y los radicados sin respuesta vencido presentaron un cambio positivo del 4.6%, pasando del 2.2% al 6.8%.

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 segundo semestre de la vigencia 2020. Según el cuadro anexo en el cual se observa que en el periodo comprendido entre el 03 de julio al 31 de diciembre de 2020 (...).*”

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.

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	2	9	14	2	27	12	12	60	99
31 de diciembre de 2020	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL		10	15	5	30	13	13	153	196
Variación			1	1	3	3	1	1	93	97

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

El grupo auditor realizó revisión aleatoria en la base de Excel del reporte del Grupo de Atención al Ciudadano, se observó lo siguiente:

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

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
20203130181492	2020-09-30 21:34:36 PM		PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUD DE INFORMACION	El oficio de respuesta no esta firmado es decir no salio del Despacho del Viceministerio Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20204000193331 Fecha: 30-09-2020

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se observa que el Despacho del Viceministro de Desarrollo Rural presenta un (1) oficio como no oportuno, tres (3) están sin respuesta vencidos, y se encontró que el radicado No. 20203130181492 no se respondió, lo que evidencia que no se está dando 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.*

2. Despacho Ministro

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DESPACHO MINISTRO		24	148	43	180	105	105	343	628
31 de diciembre de 2020	DESPACHO MINISTRO	4	40	73	60	325	211	211	675	1211
Variación			16	-75	17	145	106	106	332	583

Imagen 6. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Despacho de viceministro de Desarrollo Rural

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 con algunas respuestas:

DESPACHO MINISTRO				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno	
20203130278932 20203130249722	18/12/2020 9:19	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLITICO)/SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	Los oficios de respuesta no están firmados es decir no salió del Despacho del ministro Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20201000267701 Fecha: 30-12-2020 Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20201000243501 Fecha: 02-12-2020	
20203130193172	02/09/2020 5:17	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/DERECHOS DE PETICION/DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	No tiene respuesta	

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Como se puede apreciar el Despacho del señor Ministro presenta 16 radicados no oportunos, 17 sin respuesta vencidos y 106 sin tipificar; 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.

La OCI evidencia la materialización del riesgo, ya que no se atendió de manera efectiva el plan de mejora presentado en el mes de septiembre y recomienda a los funcionarios y

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

contratistas al servicio del despacho del señor ministro, 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.*

3. Despacho Viceministro Asuntos Agropecuarios

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	15	30	91	15	134	40	40	158	332
31 de diciembre de 2020	DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	1	12	186		229	2	2	286	517
Variación		-14	-18	95	-15	95	-38	-38	128	185

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Revisión aleatoria de tipo de respuestas.

DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS			
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI			
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130265592 20203130261972	02/12/2020 11:31	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/QUEJAS/QUEJA	Los oficios de respuesta no están firmados es decir no salió del Despacho del Viceministerio de Asuntos Agropecuarios Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20205000249821 Fecha: 10-12-2020 Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20205000246581 Fecha: 07-12-2020

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se observó que, en el despacho del Viceministerio de Asuntos Agropecuarios, de los 12 oficios como no oportunos 10 de ellos fueron respondidos mediante correos electrónicos. De igual manera, en las comunicaciones de respuesta oportuna se observó que algunos oficios no concluyeron el proceso toda vez que no fueron firmados ni escaneados, algunas respuestas se otorgan a correo electrónico.

4. Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	77	87	465	18	595	33	33	692	1320
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	7	172	946	18	1143	38	38	1102	2283
Variación		-70	85	481	0	548	5	5	410	963

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES											
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI											
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno								
20203130165082	29/07/2020 16:18	CONSULTAS Y CONCEPTOS CONTINGENCIA DECRETO 491 2020	Se observo que este radicado no termino y quedo como odt. RADICADOS ENCONTRADOS <table border="1"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha Radicacion</th> <th>Expediente</th> <th>Asunto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20203130165082 ()</td> <td>2020-07-29 16:18:32</td> <td>2020520780100009E</td> <td>COMUNICACIONES FEDEARROZ. MAIL</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha Radicacion	Expediente	Asunto	20203130165082 ()	2020-07-29 16:18:32	2020520780100009E	COMUNICACIONES FEDEARROZ. MAIL
Radicado	Fecha Radicacion	Expediente	Asunto								
20203130165082 ()	2020-07-29 16:18:32	2020520780100009E	COMUNICACIONES FEDEARROZ. MAIL								

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

La Dirección de CAF, respondió mediante memorando No. 20215200006343 del 19-01-2021 en el que manifestó: (...) “Debido a esto se adjunta el formato de “Solicitud de Acciones Correctivas o de Oportunidades de Mejora” en el cual se manifiesta la situación que se detectó, la descripción de la causa de la inconsistencia y el plan de acción a aplicar. Con esto se da respuesta a los hallazgos encontrados en la auditoría a la atención de las - PQRDS para el segundo semestre de la vigencia 2020 a la - DCAF”

5. Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	28	19	202	26	275	74	74	326	675
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	6		373	3	382	2	2	787	1171
Variación		-22	-19	171	-23	107	-72	-72	461	496

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

La Oficina de Control Interno, verifico los radicados sin respuesta vencidos encontrando lo siguiente:

DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS				
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
20203130246152	09/11/2020 12:26	31/12/2020	DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTION/DOCUMENTOS EXTERNOS/COMUNICACION OFICIAL	Se reviso este radicado y aunque aparece como no oportuno , este se respondo a tiempo con el radicado No.20205400223921.
20203130245642	08/11/2020 20:13	30/12/2020	DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTION/DOCUMENTOS EXTERNOS/COMUNICACION OFICIAL	Se reviso este radicado y aunque aparece como no oportuno , este se respondo a tiempo con el radicado No.20205400239211

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Comentario: La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas asociar las respuestas al radicado padre, toda vez que analizando los tres radicados sin respuesta vencidos, estos tienen respuesta, pero no está asociada, por tal motivo el Sistema Orfeo la validó como oficios sin respuesta vencidos; los dos (2) radicados sin tipificar se recibieron el 31 de diciembre de 2020.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO				Versión 9	
	Informe Auditoría Interna de Gestión				F01-PR-CIG-02	
					FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020	

6. Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	10	22	137	4	166	98	98	333	597
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	2	47	453		502	6	6	1075	1583
Variación		-8	25	316	-4	336	-92	-92	742	986

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se observa que la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, aunque ha avanzado en relación con el informe anterior, al cierre 31 de diciembre presenta 25 radicados como no oportunos y tres (3) sin tipificar. La Oficina de Control Interno recomienda continuar con los controles implementados y no permitir la materialización de riesgo de los oficios no atendidos con oportunidad y permitir validar la eficacia del plan de acción presentado.

7. Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	68		215		283	5	5	190	478
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	16	3	427	7	453	3	3	324	780
Variación		-52	3	212	7	170	-2	-2	134	302

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Revisión aleatoria a las respuestas otorgadas como oportunas, la siguiente imagen se relaciona el radicado con respuesta, pero no concluyo el proceso.

Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI			
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130260472	26/11/2020 12:00	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS	No concluyo el proceso quedo sin firma el documento Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20205600253031 Fecha: 15-12-2020

De igual manera, se pudo observar que el radicado 20203130252472, es un documento informativo, mas no es un derecho de petición, se recomienda realizar el ajuste pertinente.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO						Versión 9	
	Informe Auditoría Interna de Gestión						F01-PR-CIG-02	
							FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020	

8. Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	42	59	123	1	225	18	18	790	1033
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	5	61	342		408	8	8	2124	2540
Variación		-37	2	219	-1	183	-10	-10	1334	1507

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se pudo apreciar que la Dirección de Bienes Públicos Rurales mantiene el control de la Peticiones quejas y reclamos, los radicados que aparecen sin tipificar corresponden a radicados asignados a la Dirección en los días 28 al 31 de diciembre.

9. Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA		12	90	3	104	50	47	405	556
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	21	144	2	168	25	25	1034	1227
Variación		1	9	144	2	168	25	25	1034	1227

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se observó que la Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, aunque ha avanzado en relación con el informe anterior, al cierre 31 de diciembre presenta 9 radicados como no oportunos, uno (1) sin respuesta vencido; con relación a los 25 radicados que aparecen sin tipificar estos corresponden a los oficios que llegaron a la Dirección en el periodo comprendido entre el 28 al 31 de diciembre de 2020. La Oficina de Control Interno recomienda continuar con los controles implementados y no permitir la materialización del riesgo con los oficios no atendidos con oportunidad y permitir validar la eficacia del plan de acción presentado el 04/09/2020.

10. Dirección de La Mujer Rural

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE LA MUJER RURAL	2	2	42	8	51	3	3	52	106
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE LA MUJER RURAL		8	113	2	123	14	14	155	292
Variación		-2	6	71	-6	72	11	11	103	186

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

La Dirección de Mujer Rural, presenta 6 radicados como no oportunos, seis (6) están vencidos sin respuesta; con relación a los radicados sin tipificar se encontró que cuatro (4) de ellos ya cuentan con respuesta. La Oficina de Control Interno recomienda continuar con los controles y no permitir la materialización de los riesgos.

De acuerdo con la revisión en los radicados sin tipificar el equipo auditor detecto lo siguiente:

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
20203130277642	16/12/2020 17:07	16/12/2020	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/DERECHOS DE PETICION/DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	Tiene respuesta
20203130249022	11/11/2020 16:21	11/11/2020	DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTION/DOCUMENTOS EXTERNOS/COMUNICACION OFICIAL	Tienen respuesta asociada, pero el sistema las muestra como sin tipificar DOCUMENTO (20203130249202) Anexo/Asociado (20201600266731)
20203130227692	15/10/2020 7:35	15/10/2020	DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTION/DOCUMENTOS EXTERNOS/COMUNICACION OFICIAL	Presenta radicado de respuesta pero no concluyo el proceso Rta. 20204800219441
20203130215332	30/09/2020 11:50	30/09/2020	DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTION/DOCUMENTOS EXTERNOS/COMUNICACION OFICIAL	20204800203751 anexado el 2020-10-15 15:55:39 PM

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

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 control de seguimiento a las respuestas de los ciudadanos.

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

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	3	12	112	10	88	284	284	207	579
31 de diciembre de 2020	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	1	3	186	4	306			1233	1539
Variación		-2	-9	74	-6	218	-284	-284	1026	960

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Verificación en Orfeo de las respuestas

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
20203130167712	31/07/2020 14:56	10/08/2020	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS	Oficios sin respuestas vencidos
20203130159562	23/07/2020 11:58	07/09/2020	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS	
20203130151372	13/07/2020 14:21	04/08/2020	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS	

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

Mediante correo electrónico enviado a la OCI se informó lo siguiente: “En atención a su solicitud, se comparte el link, en el que se pueden consultar las evidencias de las acciones adelantadas para dar cumplimiento al plan de acción PQRDS.

[https://minagriculturaco-](https://minagriculturaco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/doris_rodriguez_minagricultura_gov_co/EmAIGPA8qVpOggch4L21_DMBWaadR5rVrE3prwwdsYCK9g?e=jGyul5)

[my.sharepoint.com/:f/g/personal/doris_rodriguez_minagricultura_gov_co/EmAIGPA8qVpOggch4L21_DMBWaadR5rVrE3prwwdsYCK9g?e=jGyul5](https://minagriculturaco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/doris_rodriguez_minagricultura_gov_co/EmAIGPA8qVpOggch4L21_DMBWaadR5rVrE3prwwdsYCK9g?e=jGyul5)

Aunque la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad avanzó en la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, se pudo evidenciar que nueve (9) radicados fueron calificados como no oportunos, tres (3) se encontraron sin respuesta vencidos. Se recomienda a la Dirección OPU continuar en la gestión de atender en tiempo las respuestas y cumplir 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.*

12. Grupo de Atención al Ciudadano

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO			126		126	1	1	9	136
31 de diciembre de 2020	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO			287		287	1	1	39	327
Variación		0	0	161	0	161	0	0	30	191

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se verificaron varios radicados aleatoriamente y se encontró que el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano responde y da traslado de las comunicaciones en tiempo oportuno, el radicado No. 20203130283632, el cual se encuentra pendiente por tipificar, se otorgó respuesta mediante el radicado No. 20213010000311 del 04-01-2021.

13. Grupo de Contratación

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	GRUPO DE CONTRATACION		1	11	3	15	42	42	57	114
31 de diciembre de 2020	GRUPO DE CONTRATACION	4	2	17	3	26	3	3	234	263
Variación		4	1	6	0	11	-39	-39	177	149

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

La Oficina recibió respuesta del correo enviado al grupo de contratación en los siguientes términos. “Una vez revisado el informe de Estadística General PQRDS - Enero_1_2020 a diciembre 31_2020 Sistema ORFEO, se han consultado los 2 radicados no oportunos, así

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO						Versión 9	
	Informe Auditoría Interna de Gestión						F01-PR-CIG-02	
							FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020	

como los 3 sin respuesta, encontrando que todos fueron tramitados de manera oportuna tal como se puede evidenciar en el documento adjunto.” El equipo auditor verificó la trazabilidad en el sistema Orfeo y efectivamente a los oficios se les dio respuesta en oportunidad y se hicieron llegar los soportes respectivos. La OCI recomienda al grupo de Contratación realizar las gestiones ante el Grupo de Gestión Documental para subsanar esta situación.

14. Grupo de Control Interno Disciplinario

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	8		9			22	31
31 de diciembre de 2020	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	12		13	2	2	41	56
Variación		0	0	4	0	4	2	2	19	25

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

El grupo de Control Interno Disciplinario viene cumpliendo con la atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos, los radicados que se encuentra sin tipificar ya fueron atendidos.

15. Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS		4	6	9	15	486	486	1420	1921
31 de diciembre de 2020	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	1	5	20	16	42	454	454	3443	3939
Variación		1	1	14	7	27	-32	-32	2023	2018

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se observa que el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas presenta un (1) radicado como no oportuno, siete (7) radicados sin respuesta vencidos y 303 radicados sin tipificar. La OCI recomienda al grupo GEL continuar atendiendo en tiempo las respuestas y cumplir 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.*

16. Oficina Asesora de Asuntos Internacionales

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	1	7	13	24	90	90	188	302
31 de diciembre de 2020	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	2	20	24	47	74	74	472	593
Variación		-2	1	13	11	23	-16	-16	284	291

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

Verificación en el aplicativo Orfeo.

Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI			
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20203130141942 20203130249092	05/07/2020 4:25:45 p. m. 11/11/2020 5:59:33 p. m.	PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/CONSULTAS/CONSULTA Y/O CONCEPTO	Radicados no tiene firma anexo radicado respuesta Al contestar por favor cite estos datos: Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20201720151111 Radicado No.: 20201720254311 Fecha: 03-08-2020 Fecha: 15-12-2020
De los radicanos que se tienen como oportunos estos dos no fueron firmados y no concluyeron el proceso			

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

La Oficina de Control Interno recomienda a los funcionarios y contratistas de la Oficina de Asuntos Internacionales cumplir 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.*

17. Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	2	11	14	14	41	50	50	70	161
31 de diciembre de 2020	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA		26	27	21	76	22	22	243	353
Variación		-2	3	13	7	35	28	-28	173	192

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

La Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva – OAPP, presenta tres (3) radicanos no oportunos, siete (7) sin respuesta vencido y 28 radicanos sin tipificar, razón por la cual se infiere que la OAPP no cumple con el procedimiento PR- ASC-01; se recomienda mantener el efectivo control a la atención de los PQRDS.


18. Oficina Asesora Jurídica

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA	14	27	201	4	246	631	631	2989	3866
31 de diciembre de 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA	31	126	774	17	948	28	28	6718	7694
Variación		17	99	573	13	702	-603	-603	3729	3828

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

Se encontró que la Oficina Asesora Jurídica tiene 92 radicados como no oportunos, sin respuesta 17 y sin tipificar 28.

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
20203130252672 20203130253712	2020-11-17 16:07:34		PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUDES DE INFORMACION CONTINGENCIA DECRETO 491 2020	Oficio sin firma Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20201100263631 Fecha: 23-12-2020 Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20201100263411 Fecha: 23-12-2020
20203130267092	18/11/2020 13:06		PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUDES DE INFORMACION CONTINGENCIA DECRETO 491 2020	 Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20201100263421 Fecha: 23-12-2020

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

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se recomienda a los funcionarios y contratistas de la Oficina Asesora Jurídica revisar permanentemente la tipificación de los documentos que recibe, 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.

19. Subdirección Administrativa

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termin Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	SUBDIRECCION FINANCIERA			1		1	11	11	89	101
31 de diciembre de 2020	SUBDIRECCION FINANCIERA	2	11	1	9	6	5	5	202	213
Variación		2	11	0	9	5	20	20	113	112

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

Se aprecia que la Subdirección Administrativa cuenta con 11 radicados no oportunos, 9 sin respuesta vencido y 20 sin tipificar al cierre de la vigencia 2020. Se invita a los funcionarios y contratistas de la Subdirección Administrativa 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.

20. Subdirección Financiera

Fechas de corte	Dependencia Responsable	En Termin Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total general
2 de julio de 2020	SUBDIRECCION FINANCIERA			1		1	11	11	89	101
31 de diciembre de 2020	SUBDIRECCION FINANCIERA	2	11	1	9	6	5	5	202	213
Variación		2	0	1	3	5	5	20	113	112

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

La Subdirección Financiera presenta tres (3) radicados sin respuesta vencido y cinco (5) sin tipificar, de los cuales se observó que corresponden a trámites internos (solicitudes de copias) que no afectan el reporte, se recomienda revisar estos radicados, modificar la tipificación e incluirlos como documentos de apoyo a la gestión.

ASPECTOS ENCONTRADOS: (Conformidades y no conformidades)

Las dependencias que se relacionan a continuación deben replantear los planes de mejora presentados con el fin de dar cumplimiento al 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.*

DEPENDENCIAS QUE INCUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DAL 31 DE DICIEMBRE DE 2020							
No.	Dependencia Responsable	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total PQRDS	Total Sin Tipificar
1	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL		10	15	5	30	13
2	DESPACHO MINISTRO	4	40	221	60	325	211
3	DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	1	42	186		229	2
4	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	7	172	946	18	1143	38
5	DIRECCION DE CAPACIDAD PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	2	47	453		502	6
6	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	16	3	427	7	453	3
7	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	1	21	144	2	168	25
8	DIRECCION DE LA MUJER RURAL		8	113	2	123	14
9	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	1	3	298	4	306	
10	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	1	5	20	16	42	454
11	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	2	20	24	47	74
12	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA		26	27	23	76	34
13	OFICINA ASESORA JURIDICA	31	126	774	17	948	28
14	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	13	252	10	276	20

Fuente: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 31 de diciembre de 2020

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 toda vez que se está incumpliendo con lo dispuesto en 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 la matriz de la ACPM que presentaron similares hallazgos a los aquí mencionados.

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO PQRDS			
No.	Dependencia Responsable	Estado	Observaciones
1	DESPA CHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
2	DESPA CHO MINISTRO	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
3	DESPA CHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
4	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
5	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
6	GRUPO DE CONTRATACION	Cerrada	Cumple con el procedimiento Procedimiento PR-ASC-01
7	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	Cerrada	Cumple con el procedimiento Procedimiento PR-ASC-01
8	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
9	DIRECCION DE LA MUJER RURAL	Abierta	No se cumple con el Procedimiento PR- ASC-01
10	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
11	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
12	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
13	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
14	OFICINA ASESORA JURIDICA	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01
15	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Abierta	No se puede medir la eficacia incumple con el Procedimiento PR- ASC-01

POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES

Una vez culminado el proceso y analizada la información del presente seguimiento a la atención de las PQRDS, se puede considerar que la causa raíz para el incumplimiento es el no acatamiento a 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.*

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

Al Despacho del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y al Grupo de Gestión Documental, revisar conjuntamente la posibilidad de incluir dentro del procedimiento PR-ASC-01, la generación de respuestas por medio de correo institucional, situación que no se encuentra contemplado dentro del mismo.

A todas las dependencias, es de vital importancia analizar los casos presentados de incumplimiento a los términos de respuesta a las PQRDS que señala la ley, identificar las causas y optimizar los controles con el propósito de gestionar los riesgos asociados al

	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

procedimiento que enmarca la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

A todas las dependencias, tener en cuenta que según el procedimiento “*Acciones Correctivas Preventivas, Correctivas y de Mejora - PR-SIG-06*”; se establece en el numeral **“5.4 VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

a. Se ha estimado que el lapso mínimo para que una acción correctiva o de mejora sea eficaz es de tres (3) meses después de la fecha de terminación de su implementación, esta verificación se hará con cortes trimestrales.

Se pueden presentar casos que ameriten periodos más extensos para medir su impacto, en tales casos se analizará nuevamente el tiempo requerido para la medición de la eficacia de la acción y se dejará constancia de los criterios tenidos en cuenta en el análisis efectuado.

b. Se considera que la acción correctiva o de mejora, es eficaz cuando en el periodo de los tres meses posterior a su implementación no se presenta recurrencia de la no conformidad o materialización de la no conformidad potencial. Sin embargo, esta evaluación no garantiza que la causa de la no conformidad real o potencial no se vuelva a manifestar en el futuro.

c. En el caso de que la acción correctiva o de mejora, no haya sido eficaz, se le comunicará al responsable del proceso, para que realice nuevamente el análisis de causas y formule el plan de acción correspondiente. Estas actividades se repetirán hasta que se obtenga la certeza de la eficacia de las acciones tomadas. (...).”

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con el aplicativo ORFEO como medio de radicación y respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos y entes de control, es de resaltar que diferentes dependencias, han reforzado la estrategia de responder de manera oportuna y sustancial las PQRDS.


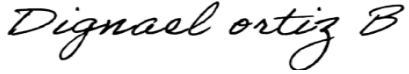
Las Direcciones de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas, Gestión de Bienes Públicos Rurales, el Grupo de Contratación, mejoraron significativamente en la atención de las PQRDS y aplicaron el Plan de mejora propuesto.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

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.

	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

De acuerdo con el seguimiento realizado a 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 86.4%; no obstante, se requiere fortalecer el cumplimiento según lo contemplado en el procedimiento interno y la Ley 1755 de 2015 en cuanto a los términos y forma de atender las peticiones.

	Jefe oficina de Control Interno Auditor líder	Auditor asignado
Firma		
Nombre	Ana Marlene Huertas López	Dignael Ortiz Burgos