

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

**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 30/07/2021**

**ASPECTO EVALUABLE: Informe de Seguimiento al trámite de las Peticiones Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes de Información - PQRDS primer semestre 2021.**

**LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Todas las dependencias**

### **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 primer semestre de 2021, 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 01 de enero al 01 de julio de 2021.

- ✓ 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*".
- 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*

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

*Estado”.*

- 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*”.
- Ley 1712 de 2014; “*Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”
- Decreto 1083 de 2015, *Roles de las oficinas de Control Interno.*
- Decreto 1499 de 2017 “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”
- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, orientada al seguimiento de derechos de petición.
- Resolución 390 del 28 de noviembre de 2019, “*Por la cual se adopta el procedimiento de tramite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural*”.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015 Art. 14 y Art. 21.” *Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- 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.*
- Resolución 390 de 2019, “*Por la cual se adopta el procedimiento de trámite interno de la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.*”
- Procedimiento -PR-ASC-01 -2019. “*Trámite interno de la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.*”
- 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

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

trámite de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés que se relacionan 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 las obligaciones de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para *verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y determinar con ello si se están atendiendo en oportunidad las PQRDS, entre otras obligaciones.*

**Metodología empleada:** la actividad se desarrolló en tres etapas así:

1. 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 Secretaría General, denominado “*Estadística general radicados del sistema documental ORFEO - PQRSD – periodo comprendido entre el 01 enero al 01 de julio de 2021*”.
2. El equipo auditor verificó y corroboró aleatoriamente la información en el aplicativo del sistema Orfeo y los enlaces con los que cuenta el ministerio como son: <https://orfeo.minagricultura.gov.co/login.php> y [https://pgr.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index\\_web.php](https://pgr.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index_web.php), los cuales operan como herramientas oficiales para el registro y trazabilidad de toda comunicación recibida y gestionada por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
3. Verificación de los planes de mejora suscritos por las dependencias en los anteriores informes de seguimiento, para observar el avance de las actividades propuestas y realizar observaciones y recomendaciones a las mismas.

**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
<b>Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según la Norma)</b>		
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

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

Quejas - Denuncias - Reclamos	15	Ley 1437 enero 18 de 2011 - Art.7, Art.13 Ley 1755 junio 30 de 2015, Art 13 Ley 1952 de enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de documentos	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art.14 Decreto 1081 mayo 26 de 2015 Art.2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones	10	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art.260
Solicitudes de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art.258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No.4 mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	10	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	10	Decreto 1081 mayo 26 de 2015 Art.2.1.1.3.1.4. Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 marzo 6 de 2014 Decreto 1377 junio 27 de 2013
Sugerencias	15	Ley 1474 julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	5	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art.21
<b>Términos para Oportunidad de Respuesta en PQRDS estipulados por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria</b>		
<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>Días Hábiles</b>	<b>NORMA NACIONAL</b>
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 1 de julio de 2021**

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 2021 a julio al 01 Sistema Orfeo. xlsx*”

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

**CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021**

No.	Dependencia Responsable	En termino pendiente de respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta Vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total sin tipificar	Tipificado	Total Tipificado TRD Dependencia	Total General
1	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL			2		2	2	2	68	68	72
2	DESPACHO MINISTRO	5	30	45	26	106	39	39	245	245	390
3	DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	4	3	30	2	39	18	18	70	70	127
4	DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	42	36	383	7	468	17	17	662	662	1147
5	DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	13		111		124	1	1	345	345	470
6	DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	4	4	73	1	82	19	19	1252	1252	1353
7	DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	30	53	3986	32	4101	3	3	67	67	4171
8	DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	37		379	1	417	8	8	1829	1829	2254
9	DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	5	7	315	2	329	33	33	393	393	755
10	DIRECCION DE LA MUJER RURAL	4		83	1	88	2	2	93	93	183
11	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	10		205		215	9	9	204	204	428
12	GRUPO ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION								1	1	1
13	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2		240	2	244			23	23	267
14	GRUPO DE CONTRATACION	2	3	9	4	18	6	6	96	96	120
15	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			16		16	2	2	27	27	45
16	GRUPO DE GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	3	2	51	1	57	239	239	1772	1772	2068
17	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5		8	7	20	22	22	203	203	245
18	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA		2	2		4	26	26	83	83	113
19	OFICINA ASESORA JURIDICA	41	23	829	1	894	37	37	2718	2718	3649
20	OFICINA DE CONTROL INTERNO			1		1			97	97	98
21	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES			8		8	1	1	26	26	35
22	SECRETARIA GENERAL			4		4	1	1	157	157	162
23	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	11	13	176	5	205	65	65	506	506	776
24	SUBDIRECCION FINANCIERA		1	1		2	11	11	112	112	125
	<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>177</b>	<b>6957</b>	<b>92</b>	<b>7444</b>	<b>561</b>	<b>561</b>	<b>11049</b>	<b>11049</b>	<b>19054</b>

Tabla 2. Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO -1 de enero al 1 de julio 2021

En la tabla No. 2 se aprecia que con corte al 1º. de julio de 2021, el Ministerio registró un total de 19054 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solitudes de Información- PQRDS, se observó que las dependencias que cuentan con mayor número de radicados son la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios con 4171, seguido por la Oficina Asesora Jurídica con 3649, y en tercer lugar la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales con 2254.

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

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 de verificación y mejora continua inicia el informe de seguimiento a la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del primer semestre de la vigencia 2021. De acuerdo con el informe enviado por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano con corte al primero de julio de 2021, se observa que xxxx cuenta con xx radicados no oportunos, xx radicados sin respuesta vencido, y xx sin tipificar, motivo por el cual solicitamos se informe los motivos que condujeron al no cumplimiento del procedimiento PR-ASC-01. “Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.”*”

A continuación, se presenta una descripción de cada dependencia con sus observaciones y comentarios en relación con el presente informe de seguimiento:

### 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.

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIÓ ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	0	0	2	0	2	0	0	68	72

Imagen 1. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Despacho de viceministro de Desarrollo Rural

Se observa que el Despacho del Viceministro de Desarrollo Rural 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

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIÓ ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Despacho Ministro	5	30	45	26	106	39	39	245	390

Imagen 2. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Despacho de viceministro de Desarrollo Rural

Mediante correo electrónico el equipo auditor solicitó información al despacho del Ministro de la siguiente manera:



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

*“(...) La Oficina de Control Interno en su función de verificación y mejora continua inicia el informe de seguimiento a la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del primer semestre de la vigencia 2021. De acuerdo con el informe enviado por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano con corte al primero de julio de 2021, se observa que el Despacho del Ministro cuenta con 30 radicados no oportunos, 26 radicado sin respuesta vencido, y 39 sin tipificar, motivo por el cual solicitamos se informe los motivos que condujeron al no cumplimiento del procedimiento PR-ASC-01. Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información”.*

Al respecto se obtuvo la siguiente información:

*“De manera atenta, me permito dar respuesta a tu correo en el que solicitas que te expliquemos los motivos por el cuales "no se está cumpliendo con el trámite interno para la atención de las PQRDS allegadas al despacho.". En atención a lo anterior, me permito aclarar que sí se ha cumplido con el trámite para la atención de las solicitudes, solo en 2 casos (20213130126262 y 20213130161652) no subí la respuesta firmada, sin embargo, existe la respuesta y fue enviada al Congreso.*

*Por lo que te agradecería que solicitaras el desarchivo de los 2 radicados para poder corregir el hecho”.*

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

Despacho Ministro				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno -OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20213130176452	16/06/2021 10:42:22 a. m	23/06/2021	DERECHOS DE PETICION/SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLITICO)/SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO	Radicado sin culminar, se observa sin firma no termina el proceso de scanner  Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20211000139581 Fecha: 29-06-2021
20213130165002	31/05/2021 12:27	08/06/2021	DERECHOS DE PETICION/SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLITICO)/SOLICITUD	Radicado sin culminar, se observa sin firma no termina el proceso de scanner  Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20211000128011 Fecha: 16-06-2021
<b>Cometario de la OCI:</b> Se observó que no se cumple con el requisito final del procedimiento PR-ASC-01- Condiciones Generales				

Imagen 3. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2021 al 1 de julio de 2021

Como se puede apreciar el Despacho del señor Ministro presenta 30 radicados no oportunos, 26 sin respuesta vencidos y 39 sin tipificar; concluyendo que no se está dando cumplimiento a la Resolución 0390 de 2019 y lo establecido en el procedimiento PR- ASC-01. Teniendo en cuenta la sustentación presentada y el número de solicitudes evidenciadas se sugiere diseñar un mecanismo de contingencia para atender dentro de los términos de ley las solicitudes y comunicaciones recibidas y enviadas a los diferentes grupos de interés.

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

La OCI evidencia la materialización del riesgo, en razón a que no se ha atendido de manera efectiva el plan de mejora presentado en el mes de septiembre y recomienda a los funcionarios y contratistas al servicio del despacho del señor ministro, dar cumplimiento al procedimiento PR-ASC-01.

### Despacho Viceministro Asuntos Agropecuarios

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Despacho Viceministro De Asuntos Agropecuarios	4	3	30	2	39	18	18	70	127

Imagen 4. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2021 al 1 de julio de 2021

Se observó que en el despacho del Viceministerio de Asuntos Agropecuarios, cuenta con 3 oficios como no oportunos, 2 sin respuesta vencidos y 18 sin tipificar.

Revisión aleatoria de tipo de respuestas.

### Lady Xiomara Cubides Correa

**De:** Despacho Del Viceministro De Asuntos Agropecuarios  
**Enviado el:** martes, 01 de junio de 2021 5:07 p. m.  
**Para:** 'atencionalciudadano@adr.gov.co'; finagro@finagro.com.co  
**CC:** 'milsanti35735@gmail.com'; 'carlossilvajuanch@gmail.com'; 'derechoshumanos.2020@outlook.com'; 'derechoshumanos.2020@outlook.com'; 'loren27012015@gmail.com'; 'anaclovisgar1234@gmail.com'; 'carlostarquino7@gmail.com'; 'dayanaportes@outlook.es'; 'kanixmanuel@gmail.com'; 'andres-j1989@hotmail.com'; 'ng237350@gmail.com'; 'sancheznuvia00@gmail.com'; 'derechoshumanos.2020@outlook.com'; 'ps5881390@gmail.com'; 'silvaenrique631@gmail.com'; 'josebarreto78@yahoo.es'; 'josebarreto78@yahoo.es'; 'banyviviana@gmail.com'; 'derechoshumanos.2020@outlook.com'; 'derechoshumanos.2020@outlook.com'  
**Asunto:** Traslado Derechos de Petición Radicado No 20213130160242  
**Datos adjuntos:** 2021313015824200001 (1).docx; 2021313015824200002 (1).docx; 2021313015824200003 (1).docx; 2021313015824200004.docx; 2021313015824200005.docx; 2021313015824200006.docx; 2021313015824200007 (1).docx; 2021313015824200008.docx; 2021313015824200009.docx; 2021313015824200010.docx; 2021313015824200011.docx; 2021313015824200012.docx; 2021313015824200013.docx; 2021313015824200014.docx; 2021313015824200015.docx; 2021313015824200016.docx; 2021313015824200017.docx; 2021313015824200018.docx; 2021313015824200019.docx; 2021313015824200020.docx

**Importancia:** Alta

Imagen 5.: [https://orfeo.minagricultura.gov.co/index\\_frames.php?fechah=20210721\\_1626880684&PHPSESSID=172o20o50a52o](https://orfeo.minagricultura.gov.co/index_frames.php?fechah=20210721_1626880684&PHPSESSID=172o20o50a52o)



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

**Lady Xiomara Cubides Correa**

**De:** Despacho Del Viceministro De Asuntos Agropecuarios  
<Viceministerio.Agrop@minagricultura.gov.co>  
**Enviado el:** lunes, 15 de febrero de 2021 11:50 a. m.  
**Para:** finagro@finagro.com.co; servicio.cliente@bancoagrario.gov.co  
**Asunto:** Traslado Solicitud Radicado No 20213130032582  
**Datos adjuntos:** 20213130032582.pdf

Señores  
**BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**  
**FINAGRO**  
 Ciudad

Ref.: Traslado Solicitud Radicado No 20213130032582

Cordial saludo,

De manera atenta y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado del derecho de petición allegado por el señor Dairo Parra.

Por lo anterior y para efectos del correspondiente control y seguimiento de la solicitud de información que ha sido enviada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, agradecemos informar a este Despacho las gestiones que se adelanten con respecto a esta solicitud.

Cordialmente,

**VICEMINISTERIO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS**  
[viceministerio.agrop@minagricultura.gov.co](mailto:viceministerio.agrop@minagricultura.gov.co)  
 Avenida Jiménez No 7A - 17  
 Conmutador (571) 2543300 Ext. 5413  
 Oficina de Atención al Usuario Carrera 8 N° 12 B – 31 Piso 5  
 Línea de Atención al Gratuito 018000 51 00 50  
 Línea Bogotá 601 7122  
 Bogotá D.C – Colombia

Imagen 6.: [https://orfeo.minagricultura.gov.co/index\\_frames.php?fecha=20210721\\_1626880684&PHPSESSID=172o20o50o52o](https://orfeo.minagricultura.gov.co/index_frames.php?fecha=20210721_1626880684&PHPSESSID=172o20o50o52o) Fuente: Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2021 al 1 de julio de 2021

Las anteriores imágenes muestran que en el Despacho del Viceministerio de Asuntos Agropecuarios responden y reenvían las comunicaciones, mediante correo electrónicos desde la cuenta de la secretaria asignada a esta dependencia.

Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios				
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno - OCI				
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno
20213130158242	21/05/2021 23:24	28/05/2021	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	Respuestas otorgadas desde los correos, no cumple con las normas
20213130158232	21/05/2021 23:19	28/05/2021	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	
20213130032582	05/02/2021 8:42	12/02/2021	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	
<b>Cometario de la OCI:</b> No se cumple con el procedimiento PR-ASC-01- Condiciones Generales.				

Imagen 7. estado de las peticiones quejas reclamos denuncias y solicitudes de información Despacho de viceministro de Desarrollo Rural

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

El anterior cuadro muestra algunos de los radicados trasladados a otras entidades, evidenciando lo arriba mencionado, hecho que demuestra que no se está dando cumplimiento con el procedimiento PR- ASC-01.

### 3. Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De Cadenas Agrícolas Y Forestales	42	36	383	7	468	17	17	662	1147

Imagen 8 . Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021

Se pudo apreciar que la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales presenta 36 radicados como no oportunos, 7 vencidos sin respuesta.

Revisión aleatoria de tipo de respuestas.

Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales												
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno - OCI												
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento	Comentario de la Oficina de Control Interno								
20213130166272	01/06/2021 10:59	24/06/2021	DERECHOS DE PETICION/DERECHOS DE PETICION/DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O PARTICULAR	Se observa que es un Derecho de Petición, en el historico del sistema Orfeo se informa que se dio respuesta, pero no se observa la respuesta, se debe asociar la respouesta otorgada ECOFLORA.								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">DEPENDENCIA</th> <th style="width: 15%;">FECHA</th> <th style="width: 30%;">TRANSACCION</th> <th style="width: 30%;">US. ORIGEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES</td> <td>29-06-2021 18:43 PM</td> <td>Archivar</td> <td>Marlene Velasquez</td> </tr> </tbody> </table>					DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	29-06-2021 18:43 PM	Archivar	Marlene Velasquez
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN									
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	29-06-2021 18:43 PM	Archivar	Marlene Velasquez									
20213130155842	19/05/2021 18:16	02/07/2021	DERECHOS DE PETICION/CONSULTAS/CONSULTA Y/O CONCEPTO	No se concluyó el proceso el oficio no tiene firma y no esta scaneado <small>Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20215200143811 Fecha: 06-07-2021</small>								
20213130132002	28/04/2021 11:31	11/06/2021	DERECHOS DE PETICION	No se concluyó el proceso el oficio no tiene firma y no esta scaneado								
<b>Comentario de la OCI:</b> Se observ que no se cumple con el tiempo de respuesta incumple con lo establecido el procedimiento, PR-ASC-01.												

Imagen 9: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - 1 enero al 1 de julio de 2021

De acuerdo con la revisión aleatoria se pudo observar que algunos radicados no concluyeron el proceso, la Oficina de Control Interno de Gestión recomienda a la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales velar por el cumplimiento del procedimiento PR- ASC-01, verificar los radicados, y si el caso requiere se deben asociar las respuestas, tal como sucede con el radicado No. 20213130166272, que en el histórico del Orfeo se observa el siguiente texto: “se dio respuesta y se archiva”, no obstante, no tiene respuesta asociada.

### 4. Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De Cadenas Pecuarias Pesqueras Y Acuícolas	13	0	111	0	124	1	1	345	470

Imagen 10. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2021 al 1 de julio de 2021

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

De acuerdo con la imagen se puede apreciar que la Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas viene cumpliendo 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.*

## 5. Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De Capacidades Productivas Y Generación De Ingresos	4	4	73	1	82	19	19	1252	1353

*Imagen 11. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021*

Se observa que la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos presenta 4 radicados no oportunos, un (1) radicado sin respuesta vencido y 19 sin tipificar. La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda continuar con los controles implementados y no permitir la materialización de riesgo de los oficios no atendidos con oportunidad, para que de esta manera se pueda validar la eficacia del plan de mejora que está en proceso.

## 6. Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	30	53	3986	32	4101	3	3	67	4171

*Imagen 12. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - 1 enero al 1 de julio de 2021*

Como se puede observar la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios presenta 53 radicados como no oportunos, 32 sin respuesta vencidos. El equipo auditor solicitó información a la Dirección FRA y respondió lo siguiente:

*(...) Al respecto, inicialmente queremos resaltar que durante el presente año se ha evidenciado un aumento importante en el número de PQRS allegados a la Dirección. Si hiciéramos una comparación, conforme a la estadística reportadas por el grupo de Atención al Ciudadano durante el periodo de 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020 se recibieron un total de 784 derechos de petición y en lo que va desde el 1 de enero de 2021 al 8 de julio de 2021 se han recibido 4.179 Orfeos. Es decir, el crecimiento de requerimientos durante el primer semestre de 2021 en comparación con el mismo periodo del año anterior es de 1066%, y*

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

este elevado número de peticiones, en especial relacionadas con el trámite de la Ley 2072 de 2020 y su reglamentación mediante decreto, ha afectado de manera directa la capacidad de respuesta del equipo de trabajo. En este mismo sentido, en algunos casos dentro de un Orfeo se incluyen varios derechos de petición, por lo que creemos el número de requerimiento es más alto de lo contabilizado.

No obstante, lo anterior, es necesario señalar que haciendo la revisión de los radicados que se encuentran en situación de “no oportunos” y “sin respuesta”, en su mayoría fueron respondidos y se encuentran archivados, lo que nos indica que debe existir un error en el proceso de cargue, asociación y archivo de los documentos y el archivo. Por lo que cada uno de los responsables se encuentran en el proceso de solicitar el desarchivo de los mismos para subsanar el error en el procedimiento. Lo anterior no indica que no se haya dado respuesta o atendido al peticionario.

De otra parte, sin restar importancia al procedimiento y a los tiempos en que deben cumplirse, de acuerdo con la cifra reportada por Atención al Ciudadano los “no oportunos” son 53, y sobre el total de PQRS recibidas, esto se traduce en una efectividad del 98.8% por parte de la DFRA.

De igual manera, en relación con la oportunidad de la respuesta, es importante aclarar que en múltiples ocasiones las PQRS son reasignadas a la dirección con términos casi vencidos, o con la documentación incompleta, esto último ha sido notificado mediante correo electrónico.

Finalmente, consideramos pertinente realizar una nueva capacitación del equipo de la Dirección, con el fin de ir mejorando en el cumplimiento de esta función, que está presentando inconvenientes en el procedimiento dentro del sistema, mas no en la atención de los PQRS (...).

La OCI evidencia la materialización del riesgo, toda vez que no se ha atendido de manera efectiva 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.* Sin embargo, teniendo en cuenta la sustentación presentada y el número de solicitudes evidenciadas se sugiere diseñar un plan de contingencia para atender dentro de los términos de ley las solicitudes recibidas.

## 7. Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIOD ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De Gestión De Bienes Públicos Rurales	37		379	1	417	8	8	1829	2254

*Imagen 13. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021*

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 aquellos asignados a la Dirección a finales del mes de junio de 2021.

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

## 8. Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De Innovación Desarrollo Tecnológico Y Protección Sanitaria	5	7	315	2	329	33	33	393	755

Imagen 14. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 1 de julio de 2021

Se observó que la Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, aunque ha avanzado en la atención y respuestas de las PQRDS, presenta siete (7) radicados como no oportunos, dos (2) sin respuesta vencidos. Con relación a los 33 radicados que aparecen sin tipificar, estos corresponden a los oficios que llegaron a la Dirección en el periodo comprendido entre el 02 al 30 de junio de 2021.

Verificación de los radicados con respuesta no oportunos.

Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria				
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
20213130111762	13/04/2021 6:11	30/04/2021 15:20	DERECHOS DE PETICION/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUD DE INFORMACION	Presenta 12 dias de retraso en oportunidad de respuesta 30/04/2021 3:20:34 p. m.
20213130022112	29/01/2021 19:33	05/02/2021 11:34	DERECHOS DE PETICION/TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA/TRASLADO A	Presenta fecha de respuesta de 8/02/2021 11:34:42 a. m.
20213130054452	17/02/2021 15:59	12/04/2021 0:00	DERECHOS DE PETICION/CONSULTA/CONSULTAS Y CONCEPTOS CONTINGENCIA DECRETO 491	Presenta fecha de respuesta el 11/05/2021 5:02:48 p. m.
<b>Comentario de la OCI:</b> Se observa que no se cumple con el tiempo de respuesta incumple con lo establecido el procedimiento, PR-ASC-01.				

Imagen15. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - enero 1 de 2020 al 1 de julio de 2021

El equipo auditor de la Oficina de Control interno de Gestión mediante correo electrónico solicitó a la Dirección de IDP lo siguiente:

*La Oficina de Control Interno en su función de verificación y mejora continua inicia el informe de seguimiento a la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del primer semestre de la vigencia 2021. De acuerdo con el informe enviado por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano con corte al primero de julio de 2021, se observa que la Dirección de innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, cuenta con 7 radicados no oportunos, 2 radicados sin respuesta vencido, y 33 sin tipificar, motivo por el cual solicitamos se informe los motivos que condujeron al no cumplimiento del procedimiento PR-ASC-01. Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.*

Aunque se recibió respuesta de dos funcionarios, se evidencia que la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria incumple con el procedimiento PR-ASC-01.

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

La Oficina de Control Interno recomienda continuar con los controles implementados y no permitir la materialización del riesgo con los oficios no atendidos en oportunidad y permitir validar la eficacia del plan de acción presentado el 04/09/2020.

## 9. Dirección de La Mujer Rural

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De La Mujer Rural	4		83	1	88	2	2	93	183

Imagen 16. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO - 1 de enero al 1 de julio de 2021

La Dirección de Mujer Rural, presenta 1 radicado sin respuesta vencido; con relación a los radicados sin tipificar se encontró que los dos son de fecha 01 de julio, fecha de corte del presente informe de seguimiento. La Oficina de Control Interno recomienda continuar con los controles y no permitir la materialización de los riesgos.

El equipo auditor verificó el estado del radicado No, 20213130171862 el cual se anexa imagen



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20214800156291

Fecha: 21-07-2021

Bogotá, D.C.

Señor

**ANDRÉS CASTRO FORERO**

Director de la Unidad de Restitución de Tierras

Email: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

Calle 26 No. 85 B - 09 Tercer Piso Bogotá

Teléfono: (57-1) 3770300 – 4279299- 01 8000 124212

WhatsApp 322 3463504.

**Asunto:** Traslado por competencia Derecho de Petición radicado MADR 20213130171862

Imagen 17. Fuente: [https://orfeo.minagricultura.gov.co/index\\_frames.php?fechah=20210721\\_1626880684&PHPSESSID=172](https://orfeo.minagricultura.gov.co/index_frames.php?fechah=20210721_1626880684&PHPSESSID=172)

La OCI recomienda a la Dirección de la Mujer Rural continuar con el cumplimiento del procedimiento PR-ASC -01 y no permitir materialización del riesgo.



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

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

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Dirección De Ordenamiento Social De La Propiedad Rural Y Uso Productivo del Suelo	10		205		215	9	9	204	428

Imagen 18. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021

Una vez revisado el informe de Estadística General PQRDS del periodo comprendido entre el 01 de enero al 01 de Julio de 2021 del Sistema ORFEO, se puede observar que la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad no tiene radicados como no oportunos, como también Sin respuesta vencidos, los radicados pendientes de tipificar son los que llegaron los últimos días del mes de junio de 2021.

### Verificación aleatoria en Orfeo de las respuestas

El equipo auditor realizó revisión aleatoria a varios radicados y se encontró que los siguientes no tienen terminado el proceso de firma del Director y escaneo de los radicados atendidos por la Dirección OPU.

Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo									
Estado del radicado y observaciones de la Oficina de Control Interno - OCI									
No. radicado	Fecha y Hora de radicado	Fecha Vencimiento	Tipo de Requerimiento				Comentario de la Oficina de Control Interno		
20213130180942	21/06/2021 15:36	23/06/2021 15:15	DERECHOS DE PETICION/DERECHOS DE PETICION/DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y O				Se observó que el radicado no tiene firma del Director de la Dirección.		
<b>Al contestar por favor cite estos datos:</b> Radicado No.: 20214200135331 Fecha: 23-06-2021									
20213130173032	10/06/2021 12:16	02/07/2021 0:00	DERECHOS DE PETICION/DERECHOS DE PETICION/DERECHO DE PETICION				Se observó que el radicado no tiene firma del Director de la Dirección.		
✓	✓	20214200132871	odt	Q	80	\$	Doris Yamira Rodriguez Herrera		2021-06-22 10:50:57 AM
✓	✓	20214200132941	odt	Q	80	\$	Doris Yamira Rodriguez Herrera		2021-06-22 10:59:35 AM
20213130170652	08/06/2021 9:36	23/07/2021 0:00	DERECHOS DE PETICION/CONSULTAS/CONSULTA Y/O CONCEPTO				Se observó que el radicado no tiene firma del Director de la Dirección.		
20213130163652	28/05/2021 6:50	15/06/2021 0:00	DERECHOS DE PETICION/SOLICITUD DE INFORMACION/SOLICITUD DE				Se observó que el radicado no tiene firma del Director de la Dirección.		
<b>Comentario de la OCI:</b> Se observa que no se cumple con lo establecido el procedimiento, PR-ASC-01.									

Imagen 19. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021

Se observa que, aunque el reporte estadístico muestra que la OPU viene cumpliendo, el equipo auditor detectó que algunos radicados no terminaron el proceso con firma del Director del área y el escaneo de los documentos finales. La OCI recomienda a la OPU revisar con detenimiento las respuestas a las que les falta terminar el proceso 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.*

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

## 11. Grupo de Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Grupo Atención al Ciudadano	2		240	2	244			23	267

Imagen 20. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021

El equipo auditor realizó consulta al Grupo de Atención al Ciudadano sobre los dos radicados que aparecen en el reporte sin respuesta vencidos e informaron lo siguiente. (..) *“Esos radicados son solicitudes reiterativas, las cuales fueron vinculadas por la funcionaria que tenía a cargo la gestión con respuestas y traslados realizados en su momento y a tiempo a las entidades competentes”* (...).

Posteriormente, el equipo auditor realizó la validación de la información y corroboró que el radicado No. 20213130169152 fue asociado a los oficios No. 20213010073991 y 20213130110092, de igual manera, el radicado No. 20213130165742 se asoció al 20213010067931.

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, de igual manera se verifico el reporte del 15 de julio y se observó que no tiene radicados pendientes de atender.

## 12. Grupo de Contratación

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Grupo De Contratación	2	3	9	4	18	6	6	96	120

Imagen 21. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021

La Oficina de Control Interno de Gestión envió correo electrónico al grupo de contratación en los siguientes términos. *“La Oficina de Control Interno en su función de verificación y mejora continua inicia el informe de seguimiento a la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del primer semestre de la vigencia 2021. De acuerdo con el informe enviado por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano con corte al primero de julio de 2021, se observa que el **Grupo de Contratación**, cuenta con 3 radicados no oportunos, 4 radicados sin respuesta vencido, motivo por el cual solicitamos se informe los motivos que condujeron al no cumplimiento del procedimiento PR-ASC-01. Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información”*.

Al respecto el Grupo GPC respondió de la siguiente manera: *“(...) con la solicitud que precede este correo se remite respuesta informando:*

*Que de los requerimientos No Oportunos (3) y Sin Respuesta Vencido (4) se anexa la evidencia que se dio respuesta oportuna en los tiempos establecidos.*

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

*Cabe aclarar que se ha realizado el seguimiento oportuno a los tramites radicados en el área por parte de los encargados de la actividad, sin embargo, se ha presentado dificultades en la plataforma ORFEO ya que no se reflejan los trámites oportunamente, motivo por el cual se realizara la consulta al equipo de gestión documental para requerir su apoyo ante la situación. (...)*

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.

### 13. Grupo de Control Interno Disciplinario

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIOD ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Grupo De Control Interno Disciplinario			16		16	2	2	27	45

*Imagen 22. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021*

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.

### 14. Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIOD ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Grupo De Gestión Integral De Entidades Liquidadas	3	2	51	1	57	239	239	1772	2068

*Imagen 23. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021*

Se observa que el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas presenta dos (2) radicados no oportunos, un (1) radicado sin respuesta vencido, y 239 radicados sin tipificar. De otra parte, se verificó aleatoriamente el estado en la plataforma Orfeo y se detectó que el radicado No. 20213130125802 no termino el proceso puesto que se encuentra sin firma de la coordinadora del Grupo. 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.*

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

## 16. Oficina Asesora de Asuntos Internacionales

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIOD ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Oficina Asesora De Asuntos Internacionales	5		8	7	20	22	22	203	245

Imagen 24: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021

Se solicito mediante correo electrónico a la Oficina de Asuntos Internacionales el motivo por el cual no se habían atendido oportunamente estos radicados, esta respondió lo siguiente:

*“(...) con relación a esta comunicación de seguimiento hemos realizado la validación y verificación de cada uno de los radicados en mención y ya estamos en el proceso de culminar respuestas y todo el trámite que cada uno requiere. Te envié screenshot de las respuestas de cada uno de los funcionarios que tienen a cargo estos radicados. Igualmente seguimos en el proceso y quedamos atentos a las indicaciones que nos brinden. (...)”.*

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”, de tal manera que se pueda validar la eficacia del plan de mejora que tiene en curso.

## 17. Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIOD ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Oficina Asesora De Planeación Y Prospectiva		2	2	0	4	26	26	83	113

Imagen 25: Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021

La Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva – OAPP, presenta dos (2) radicados no oportunos y 26 radicados sin tipificar (consultada la base de Excel se observa que 12 de estas comunicaciones llegaron en la última semana de junio y el día 01 de julio). Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión recomienda a la OAPP subsanar la tipificación de los radicados de enero a mayo, y seguir cumpliendo el procedimiento PR- ASC-01, de tal manera que se pueda validar el plan de mejora que tiene en proceso.

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

## 18. Oficina Asesora Jurídica

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Oficina Asesora Jurídica	41	23	829	1	894	37	37	2718	3649

Imagen 26. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021

Se encontró que la Oficina Asesora Jurídica cuenta con 23 radicados como no oportunos, sin respuesta vencido 1 y sin tipificar 37. Mediante correo electrónico esta dependencia otorgó la siguiente respuesta:

*De conformidad al informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información- PQRSD del primer semestre de la vigencia de 2021, si bien hubo 23 radicados no oportunos, 1 vencida y 37 sin tipificar, en documentos adjuntos se da explicación del motivo de estas y se indica como fueron debidamente subsanados.*

*Ahora bien, teniendo en cuenta que la persona encargada para dicha labor en la fecha de la ocurrencia de los hechos ya no labora en el mismo cargo, esta oficina en la actualidad ya subsana los errores por ustedes mencionados, Es importante informar que a la fecha actual se lleva el control por medio de una Matriz, con el fin de garantizar las respuestas dentro del término legal. (Anexo Matriz de control personal, Matriz en línea con seguimiento diario de las PQRSD y Soportes de envío alerta de vencimiento - correo electrónico).*

Comentario: Si bien es cierto la OAJ ha avanzado en la atención PQRDS, se debe seguir atendiendo de manera eficaz y no permitir la materialización del riesgo e incurrir en investigaciones disciplinarias. El equipo auditor 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

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Subdirección Administrativa	11	13	176	5	205	65	65	506	776

Imagen 27. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 de enero al 1 de julio de 2021

Se aprecia que la Subdirección Administrativa cuenta con 13 radicados no oportunos, 5 sin respuesta vencido y 65 sin tipificar. El equipo auditor considera que los planes mejora presentados por esta dependencia no han sido eficaces, lo cual se traduce en falta de compromiso de los funcionarios y contratistas de la Subdirección Administrativa a dar cumplimiento al procedimiento - PR-ASC-01. "Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos,

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

Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”.

## 20. Subdirección Financiera

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO COMPRENDIODO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 01 DE JULIO DE 2021									
Área Responsable	En termino pendiente respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin respuesta vencido	Total PQRDS	Sin Tipificar	Total Sin Tipificar	Tipificado TRD Dependencia	Total General
Subdirección Financiera		1	1		2	11	11	112	125

Imagen 28. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO – 1 enero al 1 de julio de 2021


La Subdirección Financiera presenta un (1) radicado no oportuno y (11) 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.

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

Se solicitó información a la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano sobre la atención de las Derechos de Petición, quejas y reclamos tipificadas como anónimos, y se pudo observar que en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 01 de julio de 2021, se respondieron 13 comunicados con respuesta de las Direcciones de Innovación y Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, Dirección de Cadenas Pecuarias, Dirección de Cadenas Agrícolas y Dirección de Bienes Públicos Rurales. De igual manera el Ministerio cuenta con el siguiente enlace para migrar los anónimos.

<https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Edictos-y-Notificaciones.aspx>

A continuación, se presenta el formato “Oficios notificados y Publicados en Cartelera sobre solicitudes de usuarios anónimos F04-PR-ASC-01.

 El campo es de todos Minagricultura	<b>FORMATO</b>					Versión 1
	<b>OFICIOS NOTIFICADOS Y PUBLICADOS EN CARTELERAS SOBRE SOLICITUDES DE USUARIOS ANONIMOS</b>					<b>F04-PR-ASC-01</b>
						FECHA EDICIÓN 20-11-2019
Dependencia	No. Radicado solicitud anónima	Fecha recibida	No. Radicado Respuesta	Fecha de respuesta	Fecha de entrega de la respuesta para publicación	Fecha de terminación de la publicación
Dirección de Innovación	20213130005932	14/01/2021	20215820010411 20215820010421	26/01/2021	26/01/2021	08/02/2021
Dirección de Innovación	20213130022112		20215820019351 20215820019361	08/02/2021	10/02/2021	23/02/2021



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


 El campo es de todos Minagricultura	<b>FORMATO</b>					Versión 1
	<b>OFICIOS NOTIFICADOS Y PUBLICADOS EN CARTELERA SOBRE SOLICITUDES DE USUARIOS ANONIMOS</b>					F04-PR-ASC-01
						FECHA EDICIÓN 20-11-2019
Dirección de ordenamiento	20203130054532		20214200034221 20214200034231	24/02/2021	10/03/2021	23/03/2021
Dirección de Innovación	20213130059602		20215810066761	05/04/2021	05/04/2021	16/04/2021
Dirección de Innovación	20213130077832		20215830057981	23/03/2021	13/04/2021	26/04/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130103802		20215200068271	07/04/2021	15/04/2021	28/04/2021
Dirección de Cadenas Pecuarias	20213130111512		20215400086001	22/04/2021	23/04/2021	06/05/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130165632		20215200119891	03/06/2021	09/06/2021	22/06/2021
Diracción de Cadenas Pecuarias	20213130161142	26/05/2021	20215400136071	24/06/2021	30/06/2021	13/07/2021
Dirección de Innovación	20213130122602		20215800094491	03/05/2021	01/07/2021	14/07/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130189492	30/06/2021	20215200146441	08/07/2021	09/07/2021	22/07/2021
Dirección de Bienes Públicos	20213130181132	21/06/2021	20214400149121	12/07/2021	13/07/2021	26/07/2021
Diracción de Cadenas Pecuarias	20213130191502	04/07/2021	20215400148901	12/07/2021	16/07/2021	29/07/2021

Imagen 29. Fuente. Correo electrónico Oficina Atención y Servicio al Ciudadano 2021

A continuación, se presenta cuadro comparativo entre el informe del primer semestre año 2020 y el año 2021 del avance de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información atendidas en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

<b>Cuadro comparativo primer semestre 2020 Vs. Primer semestre 2021</b>				
ESTADO PQRDS	2020	2021	Variación %	Número
No Oportunos	230	177	23%	53
Sin Respuesta Vencido	191	92	52%	99
Sin Tipificar	2190	570	74%	1620

Tabla 4. Creación propia OCI- Consolidado Estadístico General Sistema Documental ORFEO.

En el cuadro se puede observar que el proceso de atención de las PQRDS viene mejorando de manera eficaz, en los no oportunos hubo una reducción de cumplimiento del 23%, de igual manera, en los radicados identificados como sin respuesta vencidos del 52%, y los radicados sin tipificar presentan una reducción del 74%.

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

### ASPECTOS ENCONTRADOS: (Conformidades y no conformidades)

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ITEM	NC <sup>1</sup> /O <sup>2</sup>	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS <sup>3</sup>
2	O	<u>Despacho Ministro</u> Se puede apreciar que el Despacho del señor Ministro se encontraron comunicaciones no atendidas en oportunidad, vencidas y sin tipificar, lo que demuestra que no se está dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento PR- ASC-01.	Velar 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."
3	NC	<u>Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios</u> Algunos de los radicados que fueron trasladados a otras entidades mediante correo electrónico desde el usuario de la funcionaria asignada al despacho, motivo que demuestra que no se está dando cumplimiento con el procedimiento PR-ASC-01.	Cumplir con el procedimiento de responder y reenviar las comunicaciones mediante oficios con el logo institucional, no de correos electrónicos.
7	NC	<u>Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios</u> Se observar la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios presenta 53 radicados como no oportunos, 32 sin respuesta vencidos.	Dar cumplimiento al procedimiento PR-ASC-01. "Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural."
9	O	<u>Dirección de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria</u> La Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, aunque ha avanzado en la atención y respuestas de las PQRDS, presenta siete (7) radicados como no oportunos, dos (2) sin respuesta vencidos	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."
16	O	<u>Oficina Asesora de Asuntos Internacionales</u> La OAI presenta 8 radicados no oportunos, 7 sin respuesta vencido y 22 sin tipificar.	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."
18	O	<u>Oficina Asesora Jurídica</u> Se encontró que la Oficina Asesora Jurídica cuenta con 23 radicados como no oportunos, sin respuesta vencido 1 y sin tipificar 37.	Velar 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	NC	<u>Subdirección Administrativa</u> Se aprecia que la Subdirección Administrativa cuenta con 13 radicados no oportunos, 5 sin respuesta vencido y 65 sin tipificar.	Velar 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".

<sup>1</sup> NC: No Conformidad. Significa incumplimiento de un requisito legal o de cualquier requisito especificado en los procedimientos de nuestro sistema de gestión de la calidad, por lo que ameritan la implementación de un Plan de Acción, diligenciando el formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora - F01-PR-SIG-06.

<sup>2</sup> O: Oportunidad de mejora. Acción para mejorar un procedimiento, proceso o actividad. Se constituye como una recomendación.

<sup>3</sup> Propuesta constructiva y objetiva frente a la situación identificada.

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

## POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES

El equipo auditor, una vez culminado el proceso y analizada la información del presente seguimiento a la atención de las PQRDS, considera 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

Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo del mapa de riesgos y de los planes de mejoramiento, así mismo es importante que las diferentes dependencias sigan trabajando en acciones complementarias que permitan fortalecer la oportuna atención a las comunicaciones que se reciben en el Ministerio.

Realizar un trabajo conjunto entre el Despacho del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Grupo de Gestión Documental, y analizar 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 procedimiento que enmarca la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Revisar permanentemente las carpetas de cada funcionario y contratista sobre el estado de la bandeja de Orfeo, de tal manera que no se retrasen los tiempos de respuestas de las PQRDS y no incumplir con el procedimiento PR-ASC-01.

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.*

 <span style="display: inline-block; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px;">El campo es de todos</span> <span style="display: inline-block; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minagricultura</span>	<b>FORMATO</b>	Versión 9
	<b>Informe Auditoría Interna de Gestión</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

*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.

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron normas de auditoría generalmente aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de interés.

La auditoría se llevó a cabo basándose en evidencias para la verificación de la información disponible en el Enlace. : [Sistema de Gestión Documental :: \(minagricultura.gov.co\)](http://Sistema de Gestión Documental :: (minagricultura.gov.co)), que permite validar lo relacionado el informe de seguimiento.

Las direcciones de Mujer Rural, Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas, Gestión de Bienes Públicos Rurales, Ordenamiento Social de la Propiedad, Capacidades Productivas Generación de Ingresos, el despacho del Viceministerio de Desarrollo Rural, el Grupo de Contratación, el Grupo de Entidades Liquidadas, mejoraron significativamente en la atención de las PQRDS.

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*”.

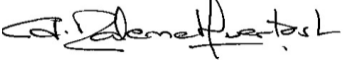

Conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002 Artículo 35 “Prohibiciones”, numeral 8, a todo servidor público le está prohibido: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o 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.”*”.

Es importante continuar implementando acciones para evitar la materialización de los riesgos, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

Para el presente informe de seguimiento, se emplearon los papeles de trabajo preparados por el equipo auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación. Por lo anterior, además de evaluar los casos específicos que se citan en este informe, es responsabilidad de las áreas mantener un seguimiento integral y efectuar las correcciones que de él se desprendan, dentro de un sano criterio del principio del autocontrol.

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

Los soportes producto de la presente auditoría se encuentran en la carpeta denominada PQRDS primer semestre 2021, está ubicada en la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno, los cuales pueden ser objeto de verificación de los hechos reflejados en este ejercicio.

	<b>Jefe oficina de Control Interno Auditor líder</b>	<b>Auditor asignado</b>
<b>Firma</b>		
<b>Nombre</b>	Ana Marlene Huertas López	Dignaél Ortiz Burgos