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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 27-01-2022

ASPECTO EVALUABLE:

Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD correspondiente al Segundo Semestre 2021.

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

Todas las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rurales que presenten requerimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia - PQRSD.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Realizar y Verificar el Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el segundo 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 que “(...) *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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)*” 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

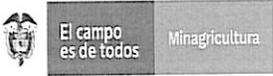
Realizar Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de los diferentes canales de atención y radicados en el Sistema ORFEO durante el periodo correspondiente al segundo semestre del año 2021.

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 (...)*”
 Artículo 74. “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley*”.

- 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 y se dictan otras disposiciones*”. Artículo 12 ítem i.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de*

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

- lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.*
- 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*”. Artículo 76.
 - 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*”. Artículo 76 ítem h.
 - Ley 1755 de junio 30 de 2015.” *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*”. Artículo 14 y 21.
 - Ley 734 de 2002, “*Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado*”. Artículo 34 Numeral 34.
 - 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 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 (...)*”
 - Decreto 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”.
 - Decreto 103 de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.
 - Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República*”.
 - 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*”
 - Decreto 1083 de 2015, “*Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de Función Pública*” - *Roles de las oficinas de Control Interno.*
 - Decreto 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 cumplen 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*” – Artículo 5.
 - 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.*
 - Decreto 417 del 2020, “*Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional*”.
 - Resolución 390 del 28 de noviembre de 2019, “*Por la cual se adopta el procedimiento de*

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

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”.

- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades, orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Procedimiento: “*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*” - PR-ASC-01 versión 19.

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 al trámite peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias – PQRSD que los ciudadanos y grupos de interés solicitaron a la entidad en el marco de la misionalidad institucional, 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 PQRSD, entre otras obligaciones.*

1. Metodología empleada: el proceso se desarrolló en tres etapas:

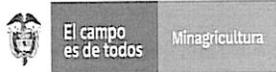
1. Verificación del estado de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias – PQRSD.

Para el cumplimiento de ítem, se tomó la base de información publicada en la cartelera virtual del Grupo de Atención al Ciudadano en el siguiente enlace:

[https://minagriculturaco.sharepoint.com/sites/CarteleraVirtualgrupoAtencinalCiudadano2/SitePages/Reportes-estad%C3%ADsticos-PQRSD.aspx?CT=1641409461302&OR=OWA-NT&CID=92a458d2-b2a3-c9aa-7188-856db6b0469f,](https://minagriculturaco.sharepoint.com/sites/CarteleraVirtualgrupoAtencinalCiudadano2/SitePages/Reportes-estad%C3%ADsticos-PQRSD.aspx?CT=1641409461302&OR=OWA-NT&CID=92a458d2-b2a3-c9aa-7188-856db6b0469f)

Información enviada a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del correo institucional, con el siguiente Asunto “*Informe Estadística del Sistema Gestión Documental ORFEO - Derechos de Petición (PQRDS) - periodo Enero 1 al 30 de diciembre de 2021*” del 31 de diciembre de 2021.

De igual forma, se procedió a descargar el archivo correspondiente en Excel y se filtró la información para el segundo semestre de 2021, para cada una de las dependencias de la entidad, con el fin de terminar la oportunidad en la respuesta de las PQRSD.

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

2. El equipo auditor verificó la información aleatoriamente de las diferentes dependencias de la entidad a través de los siguientes enlaces:

<https://orfeo.minagricultura.gov.co/login.php>; usuarios del equipo auditor y https://pqr.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index_web.php, con el número de radicado, 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.

3. Se realizó la consulta y verificación de los planes de mejora suscritos por las dependencias para atender los hallazgos y aspectos a mejorar observados por las auditorías anteriores sobre el tema de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, y registrados en los informes respectivos de las auditorías, con el fin de observar la efectividad de los controles establecidos y determinar las observaciones y recomendaciones pertinentes.

2. Normatividad que rige el Proceso:

A continuación, se describe la normatividad que rige el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, de acuerdo con los tiempos y términos de respuesta vigentes, establecidos en el procedimiento: “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” - PR-ASC-01 versión 19, los cuales se relacionan a continuación:

2.1 Tiempos de Respuesta Establecidos a las PQRSD

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según Norma)	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Consultas y Conceptos Externos	30	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14
Derecho de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interés General -o- Particular)	15	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Ley 1437 enero 18 de 2011 – Art. 4 y 5 Decreto 1166 junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 30 Decreto 103 enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias - Reclamos	15	Ley 1437 enero 18 de 2011 - Art. 7, Art. 13 Ley 1755 junio 30 de 2015, Art. 13 Ley 1952 de enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de Documentos	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 1081 mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos Informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones	10	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 260
Solicitud de Informes por los	5	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 258

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

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según Norma)	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Congresistas		
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. 14 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo	15	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 2016 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

Tabla No. 1 Fuente: Procedimiento 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 – Versión 19 del 20 de noviembre de 2019 (PR-ASC-01).

2.2 Términos para Oportunidad de Respuesta en PQRSD estipulados por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria.

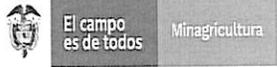
TIPO DE SOLICITUD	Días Hábiles	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	35	Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 Artículo 5
Petición	30	
Las peticiones de documentos y de información.	20	

Tabla No. 2 Fuente: Decreto 491 de 2020.

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de conformidad con el MIPG, se articula con la Séptima Dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

3. Análisis de Información PQRSD

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado ORFEO, para asegurar la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos de la entidad, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción de la entidad.

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

Todas las PQRSD allegadas al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad, teniendo en cuenta el tipo de atención requerido. De acuerdo con su naturaleza, los radicados se clasificaron de la siguiente manera:

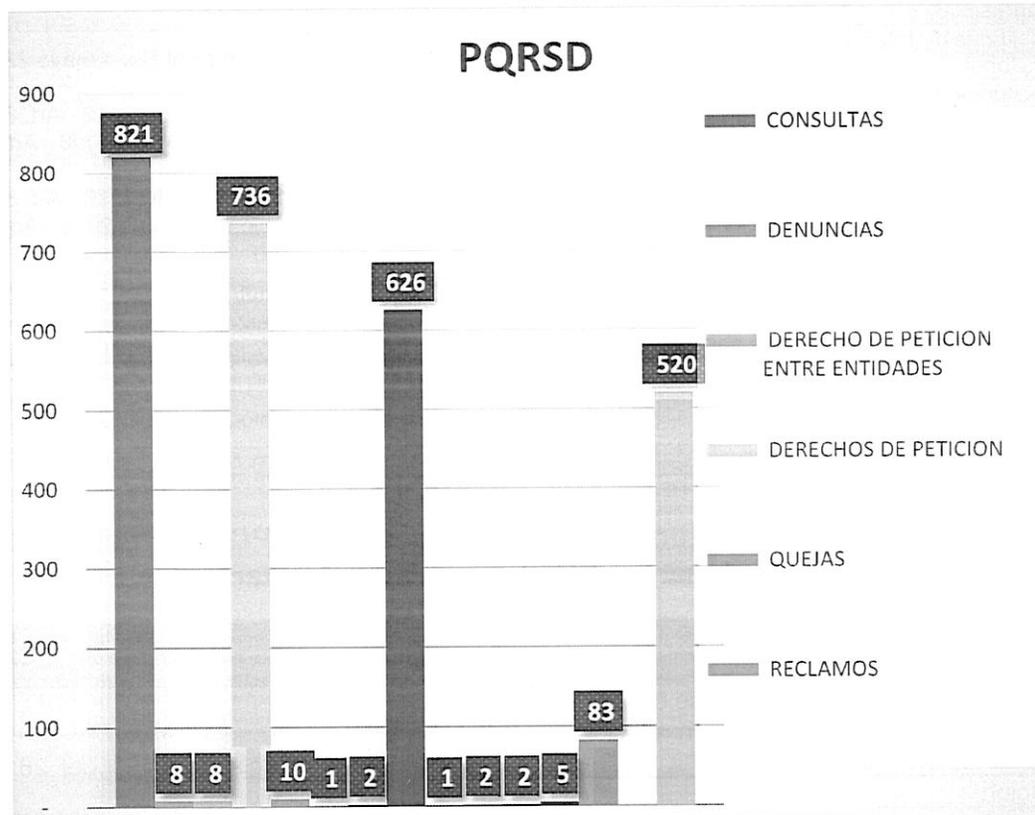


Gráfico No.1 Fuente: Cantidad de Solicitudes Según su Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2021; filtrado de la Base de Información Suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

3.1 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias – PQRSD del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural correspondientes al segundo semestre de 2021.

A continuación, se presenta el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, según reporte consultado a través de la cartelera virtual del Grupo de Atención al Ciudadano con el siguiente enlace:

<https://minagriculturaco.sharepoint.com/sites/CarteleraVirtualgrupoAtencinalCiudadano2/SitePages/Reportes-estad%C3%ADsticos-PQRSD.aspx?CT=1641409461302&OR=OWA-NT&CID=92a458d2-b2a3-c9aa-7188-856db6b0469f>, enviado a través del correo institucional a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con el siguiente Asunto "Informe Estadística del Sistema Gestión Documental ORFEO - Derechos de

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

Petición (PQRDS) - periodo Enero 1 al 30 de diciembre de 2021 del 31 de diciembre de 2021, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

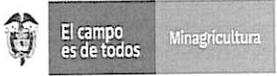
La entidad categoriza los radicados como PQRSD y de Gestión de acuerdo con la Tabla de Retención Documental – TRD. En la primera, o sea PQRSD, se clasifica en: “En Termino Pendiente Respuesta, No Oportunos, Oportunos y Sin Respuesta Vencido” y en cuanto a los radicados de gestión de la entidad, los relaciona en los siguientes términos: “Sin Tipificar y Tipificado como TRD dependencia”, las definiciones de la categorización son los siguientes:

- **Oportunos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta, al grupo de interés por parte de la entidad de manera oportuna, dentro de los términos establecidos en la Ley.
- **No Oportunos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta, al grupo de interés por parte de la entidad, posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD, se realizó de forma extemporánea.
- **Solicitudes Sin Respuesta Vencido:** Solicitudes a las que, a la fecha, no se le ha dado.
- Respuesta, al grupo de interés por parte de la entidad, y cuyos tiempos de respuesta a la PQRSD, se cumplieron. No se ha atendido la solicitud.
- **En Termino Pendiente Respuesta:** Solicitudes a las que, a la fecha del reporte por parte de la coordinación de Atención al Ciudadano, contaban con tiempo para su respuesta, no se han vencido.
- **Sin Tipificar:** La dependencia responsable de acuerdo con sus criterios, no ha clasificado el radicado ingresado, se desconoce si corresponde a una PQRSD o es de gestión de la entidad.
- **Tipificado TRD Dependencia:** La dependencia responsable la clasificó como radicados de gestión.

El Sistema de ORFEO, se encuentran parametrizado con respecto a los tiempos establecidos en la norma.

Del análisis anteriormente mencionado, se obtiene los siguientes resultados:

PQRSD	En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
CONSULTAS	33	48	693	47	821

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

PQRSD	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
DENUNCIAS		1	5	2	8
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES			6	2	8
DERECHOS DE PETICIÓN	22	12	679	23	736
QUEJAS		2	8		10
RECLAMOS			1		1
SOLICITUD DE COPIAS O CERTIFICACIONES			1	1	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	26	567	17	626
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DATOS PERSONALES			1		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN MATERIA PENSIONAL	1		1		2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA		1	1		2
SOLICITUD DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVA			2	3	5
SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLÍTICO)		7	15	61	83
SUGERENCIAS			1		1
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	1	3	513	3	520
Total, general	73	100	2.494	159	2.826

- *Tabla No. 3 Fuente: Tiempos de Respuesta Según su Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2021, información filtrada del Archivo suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.*

Se observa que de las 2.826 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2021, las dependencias responsables gestionaron el 88.25% (2.494) de las PQRSD, de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 2.58% (73) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento, un 3,53% (100) se tramitaron extemporáneamente (No oportunos), y por último un 5.62% (159) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento ^{no} expiró (Sin Respuesta Vencida). Lo anterior se evidencia en el siguiente grafico:

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

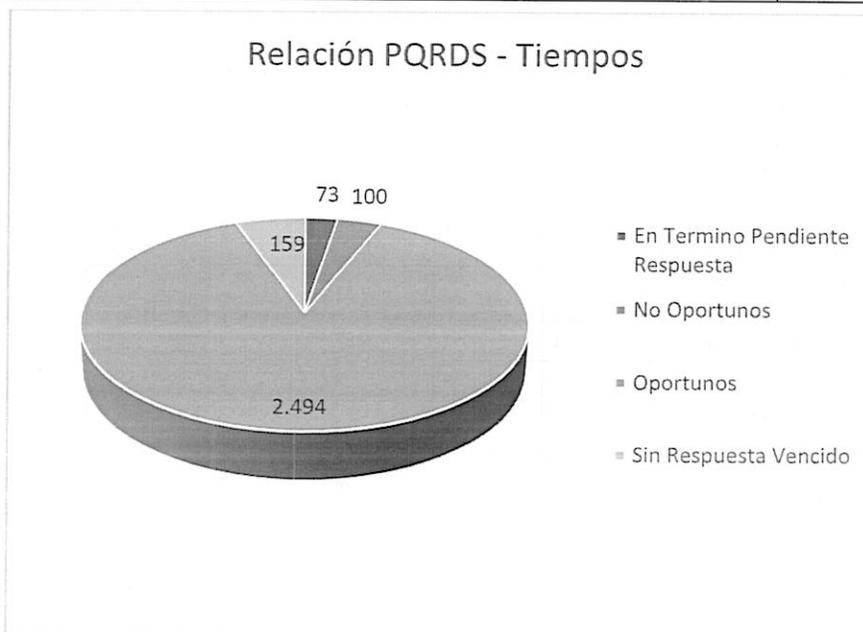


Gráfico No. 2 Fuente: Tiempos de Respuesta Según su Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2021 filtrado de la Base de Información Suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

3.2 Consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD por dependencia correspondiente al segundo semestre de 2021:

Dependencia del Ministerio de Agricultura		PQRSD				Total, PQRSD	Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total, general
		En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido				
1	Despacho del viceministro De Desarrollo Rural		2	2	2	6	2	68	76
2	Despacho ministro	1	7	28	91	127	158	292	577
3	Despacho viceministro de Asuntos Agropecuarios	1	5	21	3	30	3	78	111
4	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	5	43	317	6	371	59	374	804
5	Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas			70		70		347	417
6	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	2	1	34	2	39	9	165	213
7	Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	9	17	198	2	226	3	69	298
8	Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	18		387		405	16	1831	2.252
9	Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria		7	28	5	40	9	436	485

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

Dependencia del Ministerio de Agricultura		PQRSD				Total, PQRSD	Sin Tipificar	Tipificado TRD dependencia	Total, general
		En Termino Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido				
10	Dirección de la Mujer Rural	4	8	83	4	99	1	80	180
11	Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo Del Suelo	1	1	185	6	193	17	219	429
12	Grupo Administración del Sistema Integrado de Gestión			1		1	1	1	3
13	Grupo Atención al Ciudadano	1	1	187		189	1	28	218
14	Grupo de Contratación		3	8	8	19	19	71	109
15	Grupo de Control Interno Disciplinario		1	3		4		30	34
16	Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas	2		26	5	33	79	2.146	2.258
17	Oficina Asesora de Asuntos Internacionales	1		4	3	8	2	404	414
18	Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	1		1		2	13	118	133
19	Oficina Asesora Jurídica	17	4	646	5	672	109	2.854	3.635
20	Oficina de Control Interno						25	140	165
21	Oficina de Tecnologías de da Información y las Comunicaciones			6		6		20	26
22	Secretaría General			2		2	1	201	204
23	Subdirección Administrativa	10		257	17	284	17	439	740
24	Subdirección Financiera						9	98	107
	Total, general	73	100	2.494	159	2.826	553	10.509	13.888

Tabla No. 4. Fuente Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

Como se aprecia en la tabla No. 4; el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, registró un total de 13.888 radicados, para el segundo semestre de 2021, en el Sistema ORFEO, el cual, se encuentra parametrizado con los términos de oportunidad de respuesta de las PQRSD.

Del total de radicados para el segundo semestre 2021; 2.826 se tipificaron de acuerdo con el criterio de la dependencia responsable, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, que corresponde al 4.92% de los radicados de la entidad, para el segundo semestre del 2021, sobre la cual se central este informe; 553 radicados, no se tipificaron, hecho que genera un alto riesgo, que correspondan a PQRSD, y no se atiendan en los términos establecidos por la Ley, como tampoco, se realice el respectivo seguimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano. Los 10.509 radicados restantes corresponde a documentos propios de la gestión de las dependencias y no afectan el cumplimiento normativo de las PQRSD.

Como se muestra en la tabla No. 4; 2.494 radicados se respondió con oportunidad (Aproximadamente al 88.3% de las PQRSD); 159 radicados sin respuesta (corresponde a una ineficacia en el cumplimiento de la norma de aproximadamente del 5.6%); 100 radicados con

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

respuesta, fuera de los tiempos establecidos por la norma, “No oportunos” (Corresponde a una ineficacia en el cumplimiento de la norma de aproximadamente del 3.5%)

Finalmente, se puede inferir que, se presenta una ineficacia en el cumplimiento de la norma para el segundo semestre de 2021, de aproximadamente del 9.1% en el incumplimiento de la norma; es muy alta, para lo cual, se requiere tomar las acciones pertinentes, para reducir al máximo el incumplimiento normativo vigente.

Como se puede establecer en la tabla No. 4 y el análisis realizado con anterioridad. Hay dependencias de la entidad, que presentan PQRSD, sin respuesta en los términos establecidos por Ley o PQRSD con tramite fuera de los tiempos establecidos –“no oportunos”, y radicados sin tipificar por la dependencia responsable, que genera un alto riesgo para entidad, debido a que, estos radicados, pueden contener una PQRSD, y no se da el tratamiento adecuado y tampoco tiene un seguimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

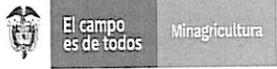
Hechos que evidencia incumplimiento al procedimiento: *“Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”* - PR-ASC-01 versión 19 y al no cumplimiento de las disposiciones normativas con respecto a las PQRSD y referenciadas en el ítem de **Normatividad que rige el Proceso**, se procedió a indagar a cada una de las dependencias los motivos y razones por las cuales, se está presentado esta situación.

Para ello, el equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a cada uno de los responsables de las dependencias de acuerdo con la información referida en la tabla No. 4 y que presentaran PQRSD sin respuesta fueran de los tiempos establecidos por Ley, no oportunidad o con radicados sin tipificación con el siguiente contexto:

“La Oficina de Control Interno en su función establecida en la Ley 87 de 1993 de verificación y control, se encuentra realizando la Auditoría a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del Segundo Semestre de la vigencia 2021.

Según el informe consultado en la Cartelera Virtual Grupo Atención al Ciudadano “Informe Estadística del Sistema Gestión Documental ORFEO - Derechos de Petición (PQRDS) - periodo Enero 1 al 30 de diciembre de 2021” - enviado para su consulta en correo el día 31 de diciembre del año 2021, y filtradas para el segundo semestre de 2021, se observa que la dependencia a su cargo cuenta con la siguiente información: (Anexa cuadro con información de resumen de la dependencia de acuerdo con la tabla No. 4)

Por lo anterior, solicitamos se informe los motivos por los cuales: se encuentran documentos sin tipificar, vencimiento en los términos de Ley sin respuesta y respuestas no oportunas a las PQRDS, que condujeron al no cumplimiento del procedimiento Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de

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

Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y de los términos de respuesta establecidos por la normativa vigentes.

NOTA: Con el fin de dar cumplimiento a normatividad vigente por favor enviar respuesta antes del día 14 de enero de 2022. Adicionalmente a continuación se adjunta la discriminación de los radicados: (De acuerdo con la tabla No. 4, se realizaron las consultas pertinentes y se adjuntaron los radicados discriminados por cada una de las situaciones encontradas)”

3.3. Estadísticas Clasificación por la Subserie de la Tabla de Retención Documental - TRD y que corresponde a PQRSD – Cantidad por dependencia:

DEPENDENCIA DEL MINISTERIO	CONSULTAS	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE COPIAS O CERTIFICACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DATOS PERSONALES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN MATERIA PENSIONAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SOLICITUD DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVA	SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLÍTICO)	SUGERENCIAS	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	Total, general
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	1			3				2								6
DESPACHO MINISTRO	21	2	1	11				3				5	82	1	1	127
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	16			2				1							11	30
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	294			62	7			6			1				1	371
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	69							1								70
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	3			27				8			1					39
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	103			24				99								226
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	3			397		1		4								405
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	13		2	15				9							1	40
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	58		2	29				9							1	99
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	59	2	2	108	1			15							6	193
GRUPO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								1								1

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

DEPENDENCIA DEL MINISTERIO	CONSULTAS	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE COPIAS O CERTIFICACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DATOS PERSONALES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN MATERIA PENSIONAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SOLICITUD DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVA	SOLICITUD INFORMES CONGRESO (CUESTIONARIOS CONTROL POLÍTICO)	SUGERENCIAS	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	Total, general
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO				1	1			30							157	189
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3			6				10								19
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3			1											4
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	2			20			1	5		1					4	33
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5						1	2								8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1			1												2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7		1	14				310		1			1		338	672
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	1						4								6
SECRETARÍA GENERAL	1			1												2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	161			15				107	1							284
Total, general	821	8	8	736	10	1	2	626	1	2	2	5	83	1	520	2.826

Tabla No. 5. Fuente Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 de la Información Suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la tabla No. 5 – Clasificación por subserie, se recibió 2.826 PQRSD, se puede evidenciar que aquellas que presentan mayor cantidad de radicados son las siguientes:

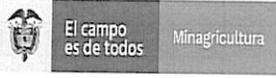
- **Consultas:** 821 radicados que corresponde aproximadamente al 29% de las PQRSD, con respuesta oportuna de 693 radicados (Cumplimiento aproximado del 84.4%); 48 radicados con respuestas no oportunas (Incumplimiento aproximadamente del 5.8%) y 47 radicados sin respuesta (Incumplimiento de aproximadamente el 5.7%)
- **Derecho de Petición:** 736 radicados que corresponde aproximadamente a 26% de las PQRSD, con 679 respuesta oportuna de 679 radicados (Cumplimiento aproximado del 92.3%); 12 radicados con respuestas no oportunas (Incumplimiento de aproximadamente del 1.6%) y 23 radicados sin respuesta (Incumplimiento de aproximadamente el 3%)

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

- **Solicitudes de Información:** 626 radicados que corresponde aproximadamente a 22% de las, 679 radicados con respuesta oportuna (Cumplimiento aproximado del 90.6%); 26 radicados con respuestas no oportunas (Incumplimiento de aproximadamente del 4.2%) y 17 radicados sin respuesta (Incumplimiento de aproximadamente del 0.3%).
- **Traslado a Otras Entidades por No Competencia:** de 520 radicados que corresponde a 18.4% de las PQRSD; 513 radicados con respuesta oportuna (Cumplimiento aproximado del 98.7%); 3 radicados con respuestas no oportunas (Incumplimiento de aproximadamente del 0.6%) y 3 radicados sin respuesta (Incumplimiento de aproximadamente el 0.6%).
- **Solicitud Informes al Congreso:** 83 radicados que corresponde a 2.9% de las PQRSD, con respuesta oportuna de 15 radicados (Cumplimiento aproximado del 18%); 7 radicados con respuestas no oportunas (Incumplimiento de aproximadamente del 8.4%) y 61 radicados sin respuesta, (incumplimiento de aproximadamente el 73.5%).
- **Quejas:** 10 radicados que corresponde a 0.35% de las PQRSD, con respuesta oportuna de 8 (Cumplimiento aproximado del 80%)
- **Denuncias:** 8 radicados que corresponde a 0.28% de las PQRSD, 5 radicados con respuesta oportuna (Cumplimiento aproximado del 62.5%); 1 radicado con respuestas no oportunas (Incumplimiento de aproximadamente del 12.5%) y 2 radicados sin respuesta (Incumplimiento del 25%)
- **Derecho de Petición entre Entidades:** 8 radicados que corresponde a 0.28% de las PQRSD, 6 radicados con respuesta oportuna (Cumplimiento aproximado del 75%) y 2 radicados sin respuesta (Incumplimiento de aproximadamente el 25%)
- **Solicitud Documentos Cámara Legislativa:** 5 radicados que corresponde a 0.17% de las PQRSD, 2 radicados con respuesta oportuna (Cumplimiento aproximado del 40%) y 3 radicados sin respuesta (Incumplimiento de aproximadamente el 60%)

Para el segundo semestre de 2021, el 61.22 % (1.732) de los radicados allegados al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, relacionados con PQRSD recaen en cuatro (4) dependencias, las cuales corresponden a:

- Oficina Asesora Jurídica 672 (23.77%)
- Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales 405 (14.33%)
- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales 371 (13.12%)
- Subdirección Administrativa 284 (10%)

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

Las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural que, a la fecha de consulta de la información enviada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, presentaban solicitudes pendientes por respuesta y su fecha de vencimiento era anterior al 30 de diciembre de 2021 (Solicitudes Vencidas o Sin Registro de Salida), se detallan a continuación. La información está organizada por las dependencias con mayor número de respuestas vencidas en el segundo semestre del 2021.

Nombre de Dependencia	Sin Respuesta Vencido
DESPACHO MINISTRO	91
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	17
GRUPO DE CONTRATACIÓN	8
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	6
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	5
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	5
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	4
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	2
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	2
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	2
Total, general	159

● Tabla No. 6 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

El 67.92% (108) del total de las solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: Despacho del ministro (91 – 57.23%) y en la Subdirección Administrativa (17 – 10.69%).

Las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural que, a la fecha de consulta de la información enviada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, presentaban solicitudes con respuestas no oportunas se detallan a continuación. La información está organizada por las dependencias con mayor número de respuestas vencidas en el segundo semestre del 2021.

Nombre de Dependencia	No Oportunos
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	43
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	17
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	8
DESPACHO MINISTRO	7
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	7
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	5

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

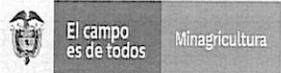
Nombre de Dependencia	No Oportunos
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	2
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	1
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	1
Total, general	100

● Tabla No. 7 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

El 60% (60) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (43 - 43%) y Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (17 – 17%)

Las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, dieron respuesta oportunamente a las solicitudes de PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley (Respuesta en Términos), se detallan a continuación. La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el segundo semestre del 2021.

Nombre de Dependencia	Oportunos
OFICINA ASESORA JURÍDICA	646
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	387
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	317
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	257
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	198
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	187
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	185
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	83
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	70
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	34
DESPACHO MINISTRO	28
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	28
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	26
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	21
GRUPO DE CONTRATACIÓN	8
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SECRETARÍA GENERAL	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1

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

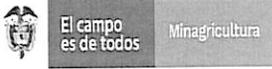
Nombre de Dependencia	Oportunos
GRUPO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1
Total, general	2.494

● Tabla No. 8 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Se identificaron 5 dependencias del Ministerio de Agricultura, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (I Semestre de 2021), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución.

El Información que publica el Grupo de Atención al Ciudadano, se encuentra una columna denominada “Tema”, se realizó el análisis y encontramos que los temas relacionados con las PQRSD para el segundo semestre de 2021 es la siguiente:

Tema - Según Clasificación ORFEO	Cantidad de Solicitudes
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	813
JURÍDICOS	593
GESTIÓN DEL MINISTERIO	408
VIVIENDA RURAL	330
INFORMACIÓN GENERAL	193
CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	143
MUJER RURAL	85
CADENA DE PRODUCTOS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLA	72
EDUCACIÓN	26
CADENA DE PRODUCTOS TRANSITORIOS	25
RESTITUCIÓN DE TIERRAS	23
ADECUACIÓN DE TIERRAS	17
FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	13
INSUMOS	12
CAPACIDADES EMPRESARIALES	11
AGENDA LEGISLATIVA Y CONGRESO	9
ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS	8
ALIANZAS PRODUCTIVAS	6
TITULACIÓN DE TIERRAS	3
TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	3
PROYECTOS	3
ACCESO A TIERRAS	3
INVITACIONES	2
REGULARIZACIÓN DE LA PROPIEDAD DE LAS TIERRAS RURAL	2
VISR (VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL RURAL)	2
SUBSIDIO DE TIERRAS	2
ZONAS DE RESERVA CAMPESINA	2
INDÍGENAS	2
GRUPO ALIANZAS PRODUCTIVAS	2
GESTIÓN AMBIENTAL	1
PROCESOS DE SANEAMIENTO	1
CONVENIOS Y PROYECTOS	1
REGALÍAS	1
ENTES DE CONTROL	1

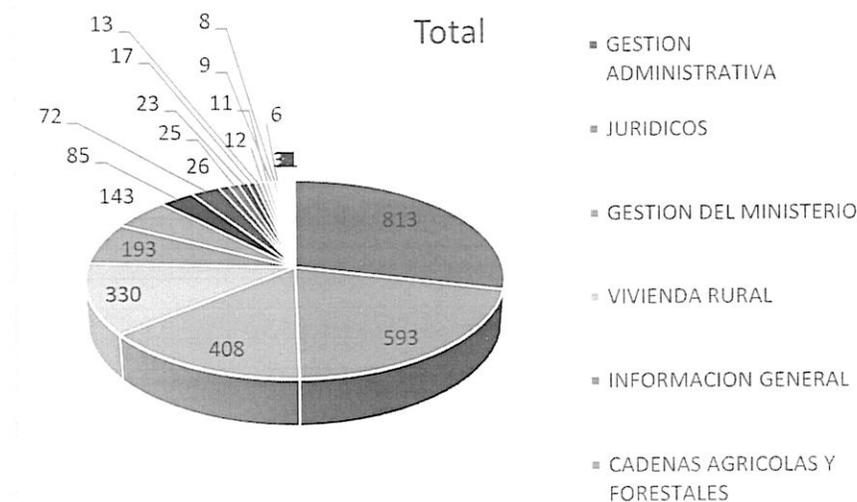
	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

Tema - Según Clasificación ORFEO	Cantidad de Solicitudes
DISTRITO DE RIEGO	1
VICTIMAS	1
FORMULACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA	1
GESTIÓN INSTITUCIONAL	1
SANIDAD E INOCUIDAD	1
(en blanco)	1
INFORMES	1
CONTINGENTES IMPORTACIÓN ARROZ	1
Total, general	2.826

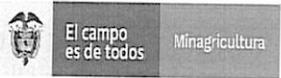
● Tabla No. 9 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

Como se puede observar en el cuadro anterior, las solicitudes realizadas por los ciudadanos y grupos de interés, las que tienen mayor demanda son de gestión Administrativa 813 solicitudes (28.76%), seguida de temas relacionados con jurídica 593 (20.98%), Gestión del Ministerio 408 (14.43%), Vivienda Rural con 330 (11.68%), información general con 193 (6.8%), Cadenas Agrícolas y Forestales 143 (5%), Mujer Rural 85 (3%) y Cadena de Productos Permanentes y Hortofrutícola con 72 (2.54%), que corresponden al 93% de las solicitudes (2.637).

Como se puede observar en el cuadro anterior, hace falta que el tema de Gestión Administrativa y Gestión de Ministerio tenga una mayor disgregación para que las estadísticas puedan tener un objetivo más claro. El siguiente gráfico, muestra lo anterior:



● Gráfico No. 3 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

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

3.4. Respuestas a Oficios Notificados y Publicados en Cartelera sobre Solicitudes de Usuarios Anónimos

Para el segundo Semestre de 2021, de las estadísticas de usuarios anónimos, se procedió a realizar la respectiva descarga del archivo en Excel para el periodo mencionado (enero 1 al 30 de diciembre de 2021), se filtró la información por cada una de las dependencias de la entidad para PQRSD de usuarios anónimos correspondiente al segundo semestre de 2021 con los siguientes resultados:

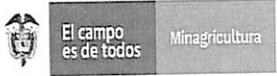
Nombre de Dependencia	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS		2		2
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	1	9		10
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS		1		1
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	1	4		5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES		3		3
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO		1		1
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1		1
OFICINA ASESORA JURÍDICA		2	1	3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		2		2
Total, general	2	25	1	28

Tabla No. 10 Fuente Propia – Tomada de la Información consulta para el segundo semestre de 2021 de la Información Suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

La dependencia que más recibió PQRSD de anónimos, es la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, con respuesta a 10 peticiones, la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios con 5 peticiones.

Se solicitó información a la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, tipificadas como anónimos para el segundo semestre de 2020, se filtró para las publicaciones del segundo semestre de 2021 con los siguientes resultados:

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	20213130122602		20215800094491	3/05/2021	1/07/2021	14/07/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130189492	30/06/2021	20215200146441	8/07/2021	9/07/2021	22/07/2021
Dirección de Bienes Públicos	20213130181132	21/06/2021	20214400149121	12/07/2021	13/07/2021	26/07/2021
Dirección de Cadenas Pecuarias	20213130191502	4/07/2021	20215400148901	12/07/2021	16/07/2021	29/07/2021
Dirección de cadenas Agrícolas	20213130121642		20215200116131	31/05/2021	10/08/2021	23/08/2021
Dirección de Financiamiento	20213130200262		20215600168911	5/08/2021	9/08/2021	22/08/2021
Grupo de Contratación	20213130212522		20213500167081	3/08/2021	9/08/2021	22/08/2021
Dirección de Bienes Públicos	20213130223902		20214400186171	27/08/2021	31/08/2021	13/09/2021
Oficina Jurídica	20213130232742		20211100186061	26/08/2021	30/08/2021	12/09/2021
Direcciones de Bienes Públicos	20213130181132		20214400139841	30/06/2021	7/09/2021	20/09/2021

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

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
Grupo de Contratación	Memorando 20213500071903	44448			9/09/2021	22/09/2021
Grupo Atención al ciudadano	20213130253972		20213010208301	22/09/2021	22/09/2021	5/10/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130230282		20215200203681	16/09/2021	24/09/2021	7/10/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130232262		20215210212601	27/09/2021	11/10/2021	22/10/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130255622	44461	20215200229661	16/10/2021	25/10/2021	7/11/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130252862		20215220234011	22/10/2021	27/10/2021	9/11/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130280992		20215200240901	2/11/2021	2/11/2021	15/11/2021
Dirección de cadenas Pecuarías	20213130293982		20215400249311	10/11/2021	10/11/2021	23/11/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130298852	44515	20215230257201	21/11/2021	25/11/2021	8/12/2021
Dirección de Cadenas Agrícolas	20213130241902		20215220223551	11/10/2021	13/12/2021	26/12/2021
OFICINA DE JURÍDICA	20213130316362 y 20213130316352.	44516	20211100273681	10/11/2021	16/12/2021	29/12/2021
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL			20214200250631	11/11/2021	17/12/2021	30/12/2021
Dirección de cadenas Agrícolas	20213130303012		20215200277051	14/12/2021	15/12/2021	28/12/2021

Tabla No. 11 Fuente: Correo electrónico Oficina Atención y Servicio al Ciudadano 2021

Para el Semestre se realizaron 23 publicaciones de acuerdo con la tabla No. 11; de las 23 publicaciones, 3 corresponde al semestre anterior, como resultado final para el segundo semestre del 2021, se realizaron 20 publicaciones de solicitudes de usuarios anónimos.

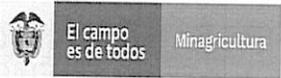
Para finalizar, se realiza un comparativo de cumplimiento en las respuestas PQRSD con respecto al semestre anterior (enero a junio de 2021)

ESTADO PQRSD	Semestre I		Semestre II		Variación %
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Oportunos	6.957	93.5%	2.494	88.3%	-5.2%
No Oportunos	177	2.4%	100	3.5%	-1.1%
Sin Respuesta Vencido	92	1.2%	159	5.6%	-4.4%
Sin Tipificar	503	2.7%	553	4%	-1.3%

●Tabla No. 12 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el primer y segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

Con respecto al semestre anterior de enero a junio de 2021, en el cuadro anterior, se muestra una leve disminución en la atención oportuna de las PQRSD, sin embargo, es de anotar que la cantidad de solicitudes para el primer semestre de 2021, son mayores que para el segundo semestre.

En el caso de los “oportunos”, se disminuyó en aproximadamente 36% (2.494/6.957); en “no oportunos”, se disminuyó en el 56% (100/177) y “sin respuesta vencidos” aumentó en el 57% (92/159). Se recomienda que se tomen las acciones necesarias para dar respuesta oportuna a las solicitudes en el marco normativo y del procedimiento establecido.

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

3.5 Análisis por Dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

En documento Anexo: “Anexo Informe-Auditoría-Interna-PQRSD Segundo Semestre 2021”, Se realiza un análisis detallado de las PQRSD, de las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, donde se determina el porcentaje de cumplimiento o incumplimiento en la respuesta de las PQRSD por cada dependencia de la entidad.

ASPECTOS ENCONTRADOS: (Conformidades y no conformidades)

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ITEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
1	NC	<p>Despacho Viceministerio de Desarrollo Rural</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 66.7% de los radicados de la dependencia (2 No Oportunos y 2 sin respuesta sin cumplimiento de términos)</p>	<p>Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p>
2	NC	<p>Despacho del ministro</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 76.6% de los radicados DE la dependencia (7 radicados No Oportunos y 28 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 27% del total de los radicados.</p>	<p>Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p> <p>Se sugiere encargar a un técnico, que conozca la herramienta de Gestión Documental y este pendiente de los radicados de la dependencia y conjuntamente atender con los profesionales asignados al despacho.</p>
3	NC	<p>Despacho Viceministerio de Asuntos Agropecuarios.</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 16.7% de los radicados de la dependencia (5 radicados No Oportunos y 3 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 1.8% del total de los radicados.</p>	<p>Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y</p>

¹ 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.

² O: Oportunidad de mejora. Son deficiencias del proceso que, aunque no sean recurrentes o relevantes, pueden convertirse en incumplimientos o en riesgos potenciales.

³ Propuesta constructiva y objetiva frente a la situación identificada.

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

ASPECTOS PARA MEJORAR:

ITEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
			<p>Desarrollo Rural.</p> <p>Se recomienda que realicen concienzudamente la tipificación de los radicados. Al revisar existe una PQRSD, clasificada con tipo deferente. Se sugiere que cambien la tipificación y se proceda con respuesta al peticionario anónimo con el fin de subsanarla.</p>
4	NC	<p>Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 13.2% de los radicados de la dependencia (43 radicados No Oportunos y 6 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 6.7% del total de los radicados.</p>	<p>Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p>
6	O	<p>Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 7.7% de los radicados de la dependencia (1 radicados No Oportunos y 2 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 3.3% del total de los radicados. Pero con las explicaciones y la mejora en las estadísticas, consideramos que es una oportunidad de mejora.</p>	<p>Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p>
7	O	<p>Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 8.4% de los radicados de la dependencia (17 radicados No Oportunos y 2 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 1.1% del total de los radicados. Pero con las explicaciones y la mejora en las estadísticas, consideramos que es una oportunidad de mejora.</p>	<p>Se sugiere la Presentación de una Plan de Acción con el fin de Cumplir con el 100% de la oportunidad en las respuestas y del procedimiento: "Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p>
9	NC	<p>Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 18.8% de los radicados de la dependencia (7 radicados No Oportunos y 5 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 1.9% del total de los radicados.</p>	<p>Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p>

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

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ITEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
10	O	<p>Dirección de la Mujer Rural</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 8% de los radicados de la dependencia (8 radicados No Oportunos y 4 sin respuesta sin cumplimiento de términos). Pero con las explicaciones y la mejora en las estadísticas, consideramos como una oportunidad de mejora.</p>	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
11	O	<p>Dirección De Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 3.7% de los radicados de la dependencia (1 radicados No Oportunos y 6 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 1.2% del total de los radicados. Pero con las explicaciones y la mejora en las estadísticas, consideramos que es una oportunidad de mejora.</p>	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
13	O	<p>Grupo Atención Al Ciudadano</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 0.53% de los radicados de la dependencia (1 radicado No Oportuno). Pero con las explicaciones y es una sola petición con retardo de muy pocos días, consideramos que es una oportunidad de mejora para dependencia.</p>	Se Sugiere que establezcan los controles que permitan cumplir con el 100% de las PQRSD, de acuerdo en el marco normativo.
14	NC	<p>Grupo de Contratación</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 58% de los radicados de la dependencia (3 radicados No Oportunos y 8 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 17.4% del total de los radicados.</p>	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
16	NC	<p>Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 15% de los radicados de la dependencia (5 radicados sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 3.5% del total de los radicados, por lo anterior.</p>	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
17	O	<p>Oficina Asesora de Asuntos Internacionales</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se</p>	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los

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

ASPECTOS PARA MEJORAR:

ITEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
		presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 1.8% de los radicados de la dependencia (3 radicados sin respuesta sin cumplimiento de términos), por lo anterior. Pero con las explicaciones y la mejora, consideramos que es una oportunidad de mejora para dependencia.	tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
18	O	Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva De acuerdo con las estadísticas analizadas, hace falta de tipificación del 9.8% del total de los radicados. Pero como estos radicados no se puede determinar que son PQRSD, consideramos que es una Oportunidad de Mejora para la dependencia.	Se recomienda que se realizan las tipificaciones de los radicados asignados a la dependencia, con el fin de que no se produzca el riesgo de que algunos de estos radicados sea PQRSD, que podría generar sanciones para la entidad.
19	O	Oficina Asesora Jurídica De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 1.35% de los radicados de la dependencia (4 radicados No Oportunos y 5 sin respuesta sin cumplimiento de términos) y la falta de tipificación del 3% del total de los radicados. Pero con las explicaciones y la mejora del proceso, consideramos que es una oportunidad de mejora para dependencia.	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Se recomienda que se realizan las tipificaciones de los radicados asignados a la dependencia, con el fin de que no se produzca el riesgo de que algunos de estos radicados sea PQRSD, que podría generar sanciones para la entidad.
20	O	Oficina de Control Interno De acuerdo con las estadísticas analizadas, falta la tipificación del 87.5% del total de los radicados. Pero como estos radicados no se puede determinar que son PQRSD, consideramos que es una Oportunidad de Mejora para la dependencia.	Se recomienda que se realizan las tipificaciones de los radicados asignados a la dependencia, con el fin de que no se produzca el riesgo de que algunos de estos radicados sea PQRSD, que podría generar sanciones para la entidad.
22	O	Secretaría General De acuerdo con las estadísticas analizadas, falta la tipificación del 0.5% del total de los radicados. Pero como el porcentaje es bajo, se considera como una Oportunidad de Mejora.	Se recomienda que se realizan las tipificaciones de los radicados asignados a la dependencia, con el fin de que no se produzca el riesgo de que algunos de estos radicados sea PQRSD, que podría generar sanciones para la entidad.
23	O	Subdirección Administrativa De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó un incumplimiento en la atención de las PQRSD de aproximadamente el 6% de los radicados de la dependencia (17 radicados sin respuesta sin cumplimiento de términos), y la falta de tipificación del 1.6% del total de los radicados. Pero con las explicaciones y la mejora en las	Para el año 2020, realizaron un plan de Mejoramiento, se sugiere que replanteen este Plan para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa Nacional y el procedimiento: "Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio

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

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ITEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
		estadísticas, consideramos que es una oportunidad de Mejora.	de Agricultura y Desarrollo Rural.
24	O	<p>Subdirección Financiera</p> <p>De acuerdo con las estadísticas analizadas, se presentó una falta de tipificación del 6.5% del total de los radicados. Pero como estos radicados no se puede determinar como una PQRSD, Consideramos que es una Oportunidad de Mejora para la dependencia.</p>	Mejorar y Atender las actividades planteadas en el plan de Acción del año 2020, para atender las PQRSD, en los tiempos establecidos en la Normativa y el procedimiento: Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Tabla No. 13 – Resultado de la Auditoría.

POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES

Una vez culminado el proceso revisión y análisis de información a la atención de las PQRSD, se puede considerar que la causa raíz para el incumplimiento es el no acatamiento a lo establecido en la normatividad vigente y el procedimiento: *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 (PR-ASC-01)*.

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

- Continuar con la actualización y socialización para la adecuada aplicación de la resolución No. 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” y Procedimiento: “*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*” - PR-ASC-01 versión 19.
- Actualmente el Grupo de Atención al Ciudadano, envía a través de correo y publicación que realiza en la cartelería virtual del grupo, recomienda que se continúe realizado, pues allí las dependencias conocen el estado de sus solicitudes. Adicionalmente se recomienda que se establezcan acciones en cuanto alertas tempranas, como puede ser correos que salgan del aplicativo ORFEO con destinos a los responsables, o través del mismo sistema.
- Se sugiere que se actualice el procedimiento Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01), en cuanto a la normatividad, no tiene incluido el Decreto 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 cumplen 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*”; Adicionalmente se considera el tema de la

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

tipificación desde el inicio del procedimiento y no se espere que la dependencia encargada realice esta tipificación.

- Continuar con la capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para dar mejor manejo en la categorización o clasificación de estas y evitar que se generen reprocesos por la mala clasificación en los radicados y de esta forma permitir que se generen estadísticas más precisas por su naturaleza.

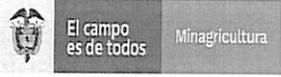
- Efectuar la revisión permanente a cada dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo de reporte de las PQRSD, con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en la auditoría parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de mejorar el proceso y contar con la información adecuada y pertinente para evaluar la gestión de la entidad.

- Se recomienda que en el Grupo de Gestión documental donde comienza el proceso de radicación de las solicitudes, realicen la tipificación de los documentos, preparando previamente a los involucrados en el proceso. Pues siempre es un porcentaje alto en la falta de la tipificación de los radicados que llegan a la entidad, generando un riesgo considerable para la administración.

- Fortalecer y/o actualizar en cada uno de los procesos, el control de revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo de Gestión Documental, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Revisión permanentemente por parte de los responsables de las dependencias las carpetas de cada funcionario y contratista sobre el estado de las PQRSD en la bandeja de Orfeo, de tal forma que se cumpla con la respuesta en los términos establecidos por la normativa y cumplir con el procedimiento: *“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”* - PR-ASC-01 versión 19.

- Para las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo, que presentan respuestas vencidas y/o no oportunas y sin tipificar, se sugiere implementar mecanismos que permitan disminuir en su total el porcentaje de respuestas no oportunas y/o vencidas y sin tipificar, identificando las causas y optimizar los controles con el propósito de gestionar los riesgos asociados al procedimiento: *“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”* - PR-ASC-01 versión 19 y teniendo en cuenta 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*

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

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. (...)

- Teniendo en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.

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 antes de control, es de resaltar que diferentes dependencias, han reforzado la estrategia de responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD. ORFEO, contiene la parametrización en los tiempos de respuesta.

Como resultado de la auditoria se encontró que hay 5 dependencias que atendiendo la totalidad de las PQRSD. “Conformes”. 12 dependencias con Oportunidades de Mejora y 7 dependencias con “No Conformidades”.

Las dependencias responsables que tienen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, no atendidos en oportunidad, sin respuesta asociada y sin tipificar, ponen en riesgo la imagen del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, toda vez que se está incumpliendo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 Titulo IV “*De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información*”.

Se recomienda a las dependencias de la entidad que tienen oportunidad de Mejora, establecer un Plan de Acción, con el fin, de cumplir con la totalidad de PQRSD, en los tiempos establecidos por la normatividad.

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

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

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 de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas de PQRSD sin resolver o las contestadas extemporáneamente - por fuera de los términos de Ley, continúan presentándose. En cuando a los resultados del Seguimiento del segundo semestre comparados con el primer semestre tenemos los siguientes resultados:

ESTADO PQRSD	Semestre I		Semestre II		Variación %
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Oportunos	6.957	93.5%	2.494	88.3%	-5.2%
No Oportunos	177	2.4%	100	3.5%	-1.1%
Sin Respuesta Vencido	92	1.2%	159	5.6%	-4.4%
Sin Tipificar	503	2.7%	553	4%	-1.3%

• Tabla No. 12 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el primer y segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano

Con respecto al semestre anterior de enero a junio de 2021, en el cuadro anterior, muestra una leve disminución en la atención oportuna de las PQRSD, sin embargo, es de anotar que la cantidad de solicitudes para el primer semestre de 2021 son mayores que para el segundo semestre.

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 PQRSD 88.3%, para el segundo semestre de 2021; no obstante, se requiere fortalecer el cumplimiento según lo contemplado en el procedimiento interno y la normatividad vigente en cuanto a los términos y forma de atender las peticiones.

	Jefe oficina de Control Interno Auditor líder	Auditor asignado
Firma		
Nombre	Ana Marlenne Huertas López	Orlando Báez Gómez