

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 29-07-2022

ASPECTO EVALUABLE

Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2022.

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 Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el primer semestre de 2022, 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”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a los requerimientos solicitados por los Grupos de Interés y radicados en el ORFEO y SGDEA-SOADOC.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.
- Evaluar la gestión de Tutelas relacionadas con derechos de petición.

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 (enero a marzo de 2022) y SGDEA-SOADOC (abril a junio de 2022), durante el periodo correspondiente al primer semestre del año 2022, periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2022.

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

Tutelas recibidas en el primer semestre de 2022 relacionadas con derechos de petición.

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. “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*
- 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 Administrativo”. 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”.*

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

- 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 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”.*
- 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.

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

- a) Las PQRSD radicadas en el Sistema ORFEO para el periodo de enero a marzo de 2022, archivo enviado por el Grupo de Gestión Documental a través de correo electrónico del 1 de julio de 2022.
 - b) Las PQRSD radicadas en el Sistema SGDEA-SOADOC (basado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos - SGDE y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo SGDEA), para el periodo abril a junio de 2022, descargado archivo en Excel directamente del SGDEA-SOADOC por el equipo auditor.
2. El equipo auditor verificó la información aleatoriamente de las diferentes dependencias de la entidad a través de los siguientes enlaces:
- a) <https://orfeo.minagricultura.gov.co/login.php>, usuarios del equipo auditor.
 - b) <https://www.soadoc.co/>, usuarios del equipo auditor.
 - c) 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.

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

 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	
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 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. 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 (Ley 1437 de 2011 y modificada Ley 1755 de 2015)
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.

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

3. Análisis de Registros de Información PQRSD

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Sistema de Gestión Documental denominado ORFEO, radicó las PQRSD para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022, de igual forma el Grupo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los funcionarios y contratistas el estado (a tiempo o vencidos) de las PQRSD. El análisis de información se realizó basado en la información recibida por correo electrónico el día 1 de julio de 2022.

Para los radicados entre abril y junio de 2022, el Grupo de Atención al Ciudadano usó el Sistema SOADOC basado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos - SGDE y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo SGDEA. Para el análisis se usó los siguientes informes:

- Indicador “20. PQRSD recibidas por canal” – Descargado en Excel directamente del sistema SGDEA-SOADOC.
- Informe del segundo trimestre de 2022 - SGDEA-SOADOC recibido del Grupo de Atención al Ciudadano a través del correo del 7 de julio de 2022 con destino a los coordinadores, funcionarios y contratistas (“*REPORTE ESTADÍSTICAS TOTALES INDICADOR 30 JUNIO (2)*”).
- Indicador “21. Gestión común oficiales recibidas”,

Al cruzar los dos informes se evidenciaron diferencias en el número de registros en cada informe.

El equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el siguiente texto: “*La Oficina de Control Interno (...) En el proceso de análisis de información registrada en SOADOC (En Producción) (...) Se presentan diferencia entre los reportes de SOADOC opción reporte "8. Trazabilidad PQRSD" y Reporte Indicador "20. PQRSD recibidas por Canal", en 3 radicados - No aparece en "20. PQRSD..." radicado 2022-313-043182-2 y no aparecen en "8. Trazabilidad..." los radicados: 2022-313-045821-2 y 2022-313-045830-2, a qué se debe esta situación*”

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de correo del 13 de julio se da respuesta: “*R/Ta: Las inconsistencias resultantes del análisis en este caso de los reportes son reportados al proveedor para que lo afine, ya que una vez se entró en operación estos no contenían todos los campos requeridos y se ha venido actualizando, agradecemos estas observaciones para refinar el resultado de los reportes, se aclara que el grupo de Atención al Ciudadano es quien valida esta información y nos dan retroalimentación de la misma para hacer el respectivo escalamiento*”.

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

3.1 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias – PQRSD del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural correspondientes al Primer Semestre de 2022.

A continuación, se presenta el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD del primer trimestre de 2022.

a) Informe: “*Estadística-ORFEO-del-1-de-enero-de-2021--al---31--de-marzo-de-2022*”, suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

La entidad categorizó los radicados como PQRSD y de Gestión y se clasifica su estado en: “En Terminio Pendiente Respuesta, No Oportunos, Oportunos y Sin Respuesta Vencido”, 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 normativa vigente.
- En Terminio Pendiente Respuesta: Solicitudes a las que, a la fecha del reporte por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, contaban con tiempo para su respuesta, no se han vencido
- 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 términos de respuesta a la PQRSD vencieron. No se ha atendido la solicitud.

En el Sistema ORFEO, se encontró parametrizado con respecto a los tiempos establecidos en la norma y presenta los siguientes resultados:

TIPO PQRDS	En Terminio Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
CONSULTAS	94	4	338	10	446
DENUNCIAS			4	2	6
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	1	1	1		3
DERECHOS DE PETICIÓN	40	6	300	23	369
QUEJAS	1		9		10
RECLAMOS			2		2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	2	195	15	223

 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 PQRDS	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA			3	1	4
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES POR NO COMPETENCIA	12	18	211	5	246
Total, general	159	31	1.063	56	1.309

Tabla No. 3 Fuente: Tiempos de Respuesta Según su Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Primer Semestre de 2022, información filtrada del Archivo suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

El equipo auditor observó que de las 1.309 PQRSD radicadas en ORFEO, las dependencias responsables gestionaron oportunamente el 81.2% (1.063), un 2.4% (31) se tramitaron extemporáneamente (No oportunos), y un 4.28% (56) de los radicados no se generó respuesta.

Hallazgo: Un total de 87 PQRSD no fueron respondidos a la ciudadanía en los términos que la ley ordenaba.

- b) Evaluación basada en el Informe del Sistema SGDEA-SOADOC - Indicador “20. PQRSD recibidas por canal” – Descargado en Excel.

El equipo auditor procedió a enviar solicitud al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca con el fin de obtener las definiciones de la parametrización del SGDEA-SOADOC. A través del correo electrónico recibido el 25 de julio de 2021 se respondió el requerimiento.

El Sistema de SGDEA-SOADOC se parametrizó con un campo denominado clasificación, con las opciones: PQRSD y OTROS, el primero se refiere a las peticiones de los ciudadanos y en otros a oficios y tutelas. También contó con la parametrización de los tiempos de respuesta y dos estados el primero denominado “Estado tiempo respuesta” y “Estado”.

Para el primero “Estado tiempo respuesta” presentó las siguientes opciones:

- A tiempo: Se denominan las comunicaciones que obtuvieron una respuesta dentro de su tiempo límite de vencimiento. Existen otras que no requieren una respuesta y pasan directamente a la tarea Archivar-documento.

(Nota: De acuerdo con la revisión realizada por el equipo auditor, no necesariamente este estado corresponde a que ya se respondió la PQRSD, este contiene “En trámite, finalizado, Recibido”).

- Vencido: Se visualiza para aquellos radicados que cumplen su tiempo de vencimiento sin haber obtenido una respuesta o un trámite.

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

El estado “*Estados tiempo respuesta*” presenta una serie de estados, descritos a continuación:

- **Recibido:** La comunicación fue radicada y llega a la bandeja Asignar comunicaciones de la dependencia Grupo gestión documental y biblioteca.
- **En trámite:** La radicación sale de la bandeja Asignar comunicaciones puede ser, redireccionada tramitada o asignada a un funcionario para su gestión.
- **Finalizado:** El documento llega a su tarea final Archivar documento.
- **Vacías:** Sucede cuando la comunicación se cancela su flujo de trabajo.

Hallazgo: En la parametrización de los términos para dar respuesta a las PQRSD en el sistema SOADOC no se usó como criterio los parámetros establecidos en el Decreto 491 de 2020, sino que mantuvo los anteriores a esta norma.

Resultados de evaluación

Tipo de Solicitud	Estado tiempo respuesta										Total, general
	A tiempo					Vencido					
	Estado				Total, A tiempo	Estado				Total, Vencido	
	Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		
Consultas y Conceptos	1	35	91	19	146	6	28	35		69	215
Denuncia		1	2		3		1	6	7	14	17
Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)		16	63	3	82	4	35	54	5	98	180
Derechos de Petición entre Entidades			4		4		3	5	1	9	13
Quejas		1	8	3	12		2	5	1	8	20
Reclamo		1	2		3		4	2		6	9
Solicitud de Documentos informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones			1		1		2	1		3	4
Solicitud de Información y/o Copia de documentos		3	18		21		17	11	3	31	52
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)								3		3	3
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta		1	2		3	1		2		3	6
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo			2		2						2
Solicitudes de Información en Materia Pensional			3		3			3	2	5	8
Solicitudes de Informes - Cuestionario Congreso - Control Político						1				1	1
Sugerencias			2		2		2	1		3	5
Traslado a otras entidades por no competencia			29		29	4	1	2		7	36
Total, general	1	58	227	25	311	16	95	130	19	260	571

Tabla No. 4 Fuente “Informe 20. PQRSD recibidas por canal”.

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

Como resultado del análisis se obtuvo que de las 571 PQRSD registradas en SGDEA-SOADOC, las dependencias responsables gestionaron oportunamente (Finalizada) el 39.75% (227), se tramitaron extemporáneamente el 22.77% (130), y vencidas que aún no se ha dado respuesta el 22.77% (130), para un total vencido de 260 peticiones y 84 peticiones se encuentran en proceso de trámite.

Hallazgo: Un total de 260 PQRSD no fueron respondidas a la ciudadanía en los términos que la ley ordenaba. Correspondiente al 45.53% del total de PQRSD recibidas.

Se continuó analizando la tabla No. 4, presentando las siguientes observaciones:

1. Se encuentra radicados con “Estado de Tiempo de respuesta” con opción en “Vencido” o “A tiempo” pero con estado “Vacío” sin información, de acuerdo con el siguiente cuadro:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Tipo documento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-040093-2	04/04/2022 03:24:28 PM	Solicitudes de Informes -Cuestionario Congreso - Control Político	Vencido	
2022-313-040100-2	04/04/2022 03:45:50 PM	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	Vencido	
2022-313-040118-2	04/04/2022 05:11:38 PM	Consultas y Conceptos	Vencido	
2022-313-040119-2	04/04/2022 05:12:11 PM	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	Vencido	
2022-313-040908-2	11/04/2022 05:16:42 PM	Consultas y Conceptos	Vencido	
2022-313-041051-2	14/04/2022 04:43:15 PM	Consultas y Conceptos	Vencido	
2022-313-041058-2	17/04/2022 11:04:42 PM	Consultas y Conceptos	Vencido	
2022-313-041167-2	19/04/2022 01:01:45 PM	Consultas y Conceptos	Vencido	
2022-313-041421-2	22/04/2022 12:24:24 PM	Traslado a otras entidades por no competencia	Vencido	
2022-313-041702-2	27/04/2022 04:26:00 PM	Traslado a otras entidades por no competencia	Vencido	
2022-313-041964-2	02/05/2022 06:12:50 PM	Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	Vencido	
2022-313-042153-2	04/05/2022 11:31:20 AM	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	Vencido	
2022-313-042741-2	13/05/2022 01:01:00 PM	Traslado a otras entidades por no competencia	Vencido	
2022-313-043527-2	24/05/2022 06:13:51 PM	Consultas y Conceptos	Vencido	
2022-313-043983-2	01/06/2022 03:49:20 PM	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	Vencido	
2022-313-044546-2	10/06/2022 03:55:53 PM	Consultas y Conceptos	A tiempo	
2022-313-045315-2	22/06/2022 12:15:09 PM	Traslado a otras entidades por no competencia	Vencido	

En la definición suministrada, para el campo Estado “vacío”, la definición indica “*Sucede cuando la comunicación se cancela su flujo de trabajo*”, se evidenció que las peticiones PQRSD se encuentran activas, sin respuesta a la fecha del análisis.

2. Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “A tiempo” con “Estado” en “Recibido”, entre el 16 y 25 de junio los cuales no fueron asignados

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

al responsable de su trámite en un tiempo cercano a la fecha de recibido.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-044989-2	16/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	28/07/2022 11:12:05	A tiempo	Recibido
2022-313-044991-2	16/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	28/07/2022 11:16:50	A tiempo	Recibido
2022-313-045241-2	21/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	02/08/2022 14:03:28	A tiempo	Recibido
2022-313-045435-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 08:17:12	A tiempo	Recibido
2022-313-045436-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 08:18:19	A tiempo	Recibido
2022-313-045437-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	18/07/2022 11:40:47	A tiempo	Recibido
2022-313-045438-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	18/07/2022 11:41:57	A tiempo	Recibido
2022-313-045439-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	18/07/2022 11:43:57	A tiempo	Recibido
2022-313-045440-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	18/07/2022 11:48:24	A tiempo	Recibido
2022-313-045441-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	18/07/2022 12:10:04	A tiempo	Recibido
2022-313-045423-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:10:28	A tiempo	Recibido
2022-313-045424-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:11:56	A tiempo	Recibido
2022-313-045425-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:13:19	A tiempo	Recibido
2022-313-045426-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:15:01	A tiempo	Recibido
2022-313-045427-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:18:06	A tiempo	Recibido
2022-313-045428-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:23:22	A tiempo	Recibido
2022-313-045429-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 06:25:52	A tiempo	Recibido
2022-313-045430-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 07:00:10	A tiempo	Recibido
2022-313-045431-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 07:04:05	A tiempo	Recibido
2022-313-045432-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 07:21:09	A tiempo	Recibido
2022-313-045433-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 07:28:27	A tiempo	Recibido
2022-313-045434-2	25/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/08/2022 07:33:24	A tiempo	Recibido
2022-313-045623-2	30/06/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	21/07/2022 08:03:14	A tiempo	Recibido

3. Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “Vencidos” con “Estado” en “Recibido”, entre el 09 y 23 de junio los cuales no fueron asignados al responsable de su trámite en los términos adecuados para dar respuesta oportuna.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-043286-2	22/05/2022 11:13:17 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	10/06/2022 16:13:12	Vencido	Recibido
2022-313-043289-2	22/05/2022 09:48:06 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	13/06/2022 16:48:02	Vencido	Recibido
2022-313-043390-2	23/05/2022 11:49:17 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	10/06/2022 16:49:13	Vencido	Recibido
2022-313-043395-2	23/05/2022 12:24:13 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	03/06/2022 17:24:09	Vencido	Recibido
2022-313-043400-2	23/05/2022 12:51:14 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	10/06/2022 17:51:10	Vencido	Recibido
2022-313-044460-2	09/06/2022 11:06:24 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	23/06/2022 06:01:17	Vencido	Recibido
2022-313-044556-2	11/06/2022 06:21:15 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	04/07/2022 13:21:13	Vencido	Recibido
2022-313-044557-2	11/06/2022 06:25:04 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	04/07/2022 13:25:02	Vencido	Recibido
2022-313-044558-2	11/06/2022 06:26:50 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	04/07/2022 13:26:48	Vencido	Recibido
2022-313-044559-2	11/06/2022 06:29:23 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	04/07/2022 13:29:21	Vencido	Recibido
2022-313-044560-2	11/06/2022 06:32:08 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	04/07/2022 13:32:07	Vencido	Recibido

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

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-044561-2	11/06/2022 06:34:37 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	04/07/2022 13:34:36	Vencido	Recibido
2022-313-044990-2	16/06/2022 04:15:43 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	30/06/2022 11:15:41	Vencido	Recibido
2022-313-045058-2	17/06/2022 10:05:08 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/07/2022 05:05:03	Vencido	Recibido
2022-313-045059-2	17/06/2022 10:08:54 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	08/07/2022 05:08:50	Vencido	Recibido
2022-313-045082-2	17/06/2022 02:42:43 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	01/07/2022 09:42:41	Vencido	Recibido

4. Se evidenció usuario denominado “pruebas1 Institucional”, con 24 registros, asociados a radicados de peticiones PQRSD vigentes, en el ambiente de producción del sistema SOADOC.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Nombre del Peticionario / Remitente	Funcionario Responsable	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-042608-2	11/05/2022 04:21:55 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-042817-2	13/05/2022 02:23:58 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-044330-2	07/06/2022 02:36:42 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-046238-2	07/07/2022 02:18:58 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-046664-2	13/07/2022 04:27:28 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-043428-2	23/05/2022 05:14:52 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	Vencido	En trámite
2022-313-046179-2	06/07/2022 10:21:02 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	En trámite
2022-313-046685-2	14/07/2022 09:43:16 AM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	En trámite
2022-313-043847-2	31/05/2022 10:43:41 AM	LAURA MARIA IDÁRRAGA MOLANO	pruebas1 Institucional	Vencido	Finalizada
2022-313-045640-2	30/06/2022 09:52:33 AM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	En trámite
2022-313-046078-2	06/07/2022 08:12:09 AM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	En trámite
2022-313-046169-2	06/07/2022 07:47:53 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	En trámite
2022-313-046171-2	06/07/2022 07:50:51 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-040100-2	04/04/2022 03:45:50 PM	LAURA MARIA IDÁRRAGA MOLANO	pruebas1 Institucional	Vencido	
2022-313-043853-2	31/05/2022 10:57:19 AM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	En trámite
2022-313-044323-2	07/06/2022 12:50:31 PM	JHONATTAN VILLAMIL ZAMORA	pruebas1 Institucional	Vencido	En trámite
2022-313-044258-2	06/06/2022 04:48:43 PM	JHONATTAN VILLAMIL ZAMORA	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-043088-2	17/05/2022 11:09:18 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-043089-2	17/05/2022 11:18:15 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-043429-2	23/05/2022 05:17:13 PM	LAURA MARIA IDÁRRAGA MOLANO	pruebas1 Institucional	Vencido	En trámite
2022-313-046097-2	06/07/2022 09:11:12 AM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	
2022-313-046712-2	14/07/2022 02:02:19 PM	Ruth Molano Mendez	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-044350-2	07/06/2022 05:49:13 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada
2022-313-043087-2	17/05/2022 10:48:39 PM	Anónimo	pruebas1 Institucional	A tiempo	Finalizada

Por la anterior razón, el equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el siguiente texto: “La Oficina de Control Interno (...) En el proceso de análisis de información registrada en SOADOC (En Producción):

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

a) En el archivo anexo "Trazabilidad PQRSD Responsable" se encuentra un campo "funcionario responsable" que se denomina "pruebas1 Institucional Up"(664 registros), a que se debe esta situación, los registros son válidos o son de prueba.

b) En el archivo anexo "Base Indicador 21" se encuentra un campo "Usuario Radicador" que se denomina "pruebas1" (985 registros), a que se debe esta situación, los registros son válidos o son de prueba.

Por lo anterior por favor informar en el proceso de implementación de SOADOC, se realizó algún ambiente de pruebas, y por qué se presentó la situación. (...) En correo del 4 de abril del 2022, se envió correo con el usuario y contraseña (procedencia soporte.soaint@outlook.com) para el ingreso a SOADOC, pero no se informa del cambio de dicha contraseña. En el proceso de revisión se observó que funcionario presenta o cuenta con una relación de todos los usuarios y sus respectivas contraseñas, por tal razón no se está dando cumplimiento a las políticas de seguridad de la información para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y más aún cuando el sistema soporta una firma digital".

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de correo del 13 de julio proporciona la respuesta: "R/Ta: El proveedor inicialmente utilizó usuarios con estas denominaciones y no realizó el ajuste cuando se entró en operación, por tal razón los registros realizados durante el mes de abril aparecen estos dos, a partir de allí aparecen "correo electrónico, ventanilla sede principal, página web y App PQRSD" según corresponda" y "R/Ta: Con respecto a la gestión de contraseñas vale la pena aclarar que si bien el proveedor envió el usuario y password en la fecha indicada, muchos de los usuarios no vieron el correo y esto dio como resultado que el acceso a la plataforma se retrasara por parte de los usuarios, para mitigar esta situación se le solicitó por una única vez al proveedor un listado para poder validar uno a uno con los usuarios el acceso, a partir de allí los únicos que crean, eliminan o realizan cambios sobre las contraseñas es el proveedor, ya que la plataforma no cuenta con la opción de autogestión de estas, esta será una mejora que se le pida al proveedor en una eventual actualización del servicio, en este momento no está incluida en los requerimientos técnicos solicitados".

También el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, solicitó al equipo auditor reunión con el fin de realizar aclaraciones a las observaciones presentadas por parte de la Oficina de Control Interno a la Gestión, dicha reunión se realizó virtualmente el día 22 de julio de 2022, con la participación de representantes de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del Grupo de Atención al Ciudadano y del Grupo de Gestión Documental y Biblioteca. Se trataron las diferentes solicitudes, se realizaron las respectivas aclaraciones. Adicionalmente se informa que el Sistema SGDEA-SOADOC, se halla en periodo de estabilización y ajustes por parte del proveedor - Contrato como software como servicio. Las respuestas se realizaron a través del correo institucional el 25 de julio de 2022, en muchos casos, se hizo referencia con anterioridad.

Conclusiones Gestión de PQRSD.

1. Ingresaron 1.880 solicitudes de PQRSD a la entidad, de las cuales, las

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

dependencias responsables tramitaron oportunamente el 68.78% (1.293), con respuesta extemporánea el 9.41% (177), en proceso de trámite “En trámite”, 8.88% (167) y por último 243 peticiones en proceso de trámite, sin vencimiento de términos.

2. Al cruzar los dos informes se evidenciaron diferencias en el número de registros en cada informe.
3. En la parametrización de los términos para dar respuesta a las PQRSD en el sistema SOADOC no se usó como criterio los parámetros establecidos en el Decreto 491 de 2020, sino que mantuvo los anteriores a esta norma.
4. Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “A tiempo” con “Estado” en “Recibido”, entre el 16 y 25 de junio los cuales no fueron asignados al responsable de su trámite en un tiempo cercano a la fecha de recibido.
5. Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “Vencidos” con “Estado” en “Recibido”, entre el 09 y 23 de junio los cuales no fueron asignados al responsable de su trámite en los términos adecuados para dar respuesta oportuna.
6. Un total de 349 PQRSD para el primer semestre de 2022 no fueron respondidas a la ciudadanía en los términos que la ley ordenaba.

3.2 Consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD por dependencia correspondiente al Primer Semestre de 2022:

A continuación, se presenta el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD por dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

- a) Trimestre I de 2022 - Informe: “*Estadística-ORFEO-del-1-de-enero-de-2021--al---31--de-marzo-de-2022*”, suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

El equipo auditor procedió a filtrar la información por dependencia, con los siguientes resultados:

DEPENDENCIA	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL		1			1
DESPACHO MINISTRO	1		1	18	20
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	1		22	1	24
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	30	3	168	3	204
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	11		29		40
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	2	1	34	5	42
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	18	3	61	3	85
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	37		228		265

 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	En Terminado Pendiente Respuesta	No Oportunos	Oportunos	Sin Respuesta Vencido	Total, general
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA			10	2	12
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	5	1	27	1	34
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO	7		50	4	61
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO			80		80
GRUPO DE CONTRATACIÓN			4	2	6
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	2		5	1	8
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			4	3	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1	2			3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	20	18	252	10	300
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			3		3
SECRETARÍA GENERAL	3		1	2	6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	19	2	80	1	102
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2		3		5
Total, general	159	31	1.063	56	1.309

Tabla No. 5 Fuente reporte entregado por el Grupo de Atención al Ciudadano, y sus respectivos filtros de información.

Para el primer trimestre de 2022, las dependencias que mayor cantidad de peticiones PQRSD, son:

- Oficina Asesora Jurídica con 300 que corresponde al 22.9% del total ingresado.
- Dirección de Bienes Públicos con 265 que corresponde al 20.2% del total ingresado.
- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales con 204 que corresponde al 15.6% del total ingresado.
- Subdirección Administrativa con 102 que corresponde al 7.8% del total ingresado a la entidad.

Igualmente, las dependencias con mayor cantidad de PQRSD que se encuentra vencidas sin tramite son:

- Despacho del Ministro con 18 peticiones
- Oficina Asesora Jurídica con 10 peticiones
- Dirección de Capacidades Productivas y Generación del Ingresos con 5 peticiones

b) Trimestre II de 2022 - Informe Indicador "20. PQRSD recibidas por canal"

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

El equipo auditor presenta los siguientes resultados:

Dependencia	Estado tiempo respuesta										Total, general
	A tiempo					Vencidos					
	Estado				Total, A tiempo	Estado				Total, Vencido	
	Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		
DESPACHO DEL MINISTRO							2	1		3	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS		2	4		6		1	1		2	8
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL							2			2	2
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	1	10	26		37		11	19		30	67
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS			9		9		1	1		2	11
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS		1	3		4		4			4	8
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS		5	10		15	1	6	1		8	23
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES		1	20		21	1	3	6		10	31
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL		1	4		5	4	2	1		7	12
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO		11	6		17		12	8		20	37
GRUPO ALMACÉN			2		2		1			1	3
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA		4	16		20		7	8		15	35
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			35		35	4	1	3		8	43
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS		4	12		16	1	4	13		18	34
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS		6	8		14		2	13		15	29
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES		2	17		19		2	5		7	26
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS		1	10		11	1	1			2	13
GRUPO DE CONTRATACIÓN		1	4		5		2	1		3	8
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA		3	17	25	45	3	6	16	18	43	88
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS			8		8		5	25		30	38
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO							1	3	1	5	5
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA		1	1		2		1			1	3
GRUPO DE PROMOCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y DESARROLLO DEL CAPITAL							1			1	1

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

Dependencia	Estado tiempo respuesta										Total, general
	A tiempo					Vencidos					
	Estado				Total, A tiempo	Estado				Total, Vencido	
	Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		
GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA							1			1	1
GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL			2		2	1	1			2	4
GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS		2			2		2			2	4
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS							1			1	1
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO			1		1						1
GRUPO DE TALENTO HUMANO		1	2		3		1			1	4
GRUPO DE TESORERÍA		1			1						1
GRUPO PESQUERO Y ACUÍCOLA							1			1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA							1			1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA			3		3		1	1		2	5
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1			1		3			3	4
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			3		3			4		4	7
SECRETARÍA GENERAL			1		1		4			4	5
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			3		3		1			1	4
Total, general	1	58	227	25	311	16	95	130	19	260	571


Tabla No. 6 Fuente Informe Consulta realizar por el equipo Auditor en el Sistema SOADOC, y sus respectivos filtros de información.

Para el segundo trimestre de 2022, las dependencias que mayor cantidad de peticiones PQRSD, son:

- Grupo de Gestión Documental y Biblioteca con 88 que corresponde al 15.41% del total
- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales con 67 que corresponde al 11.73% del total
- Grupo de Atención al Ciudadano con 43 que corresponde al 7.53% del total ingresado.
- Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas con 38 que corresponde al 6.65% del total ingresado.

Igualmente, las dependencias con mayor cantidad de PQRSD que se encuentra vencidas son:

- Grupo de Gestión Documental y Biblioteca con 43 peticiones

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


- Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas con 30 peticiones
- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales con 30 peticiones
- Dirección de Ordenamiento Social y Uso Productivo del Suelo con 20 peticiones.

El equipo auditor procedió a realizar compilación de la información registrada en ORFEO y SGDEA-SOADOC, para ello, se realizó una homologación de la clasificación y tipificación entre los sistemas ORFEO y SOADOC de acuerdo con el siguiente cuadro:

Clasificación en ORFEO	Corresponde a Clasificación SOADOC			
	Estado tiempo respuesta			
	A Tiempo		Vencido	
	En Trámite	Finalizada	En Trámite	Finalizada
En términos pendientes de Respuesta	X			
Oportunos		X		
No Oportunos				X
Solicitudes Sin Respuesta Vencido			X	

Lo anterior con el fin obtener la cantidad de PQRSD asignadas a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con respecto al organigrama de la entidad y así mismo, procedió a establecer el porcentaje de oportunidad de respuesta a la PQRSD, de acuerdo con la siguiente tabla:

Dependencia	Estado tiempo respuesta						Total, general	A Tiempo %	Estado tiempo respuesta		
	A tiempo			Vencido					Vencido %		
	Estado			Estado					Estado		
	En trámite	Finalizada	Total	En trámite	Finalizada	Total			Finalizada	En Trámite	Total
DESPACHO DEL MINISTRO	1	1	2	2	19	21	23	4,35%	82,61%	8,70%	91,30%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL		1	1	2		2	3	33,33%	0,00%	66,67%	66,67%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	4	5	6		6	11	36,36%	0,00%	54,55%	54,55%
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA.		11	11	5	3	8	19	57,89%	15,79%	26,32%	42,11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	2	3	5	2		2	7	42,86%	0,00%	28,57%	28,57%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS		6	6		4	4	10	60,00%	40,00%	0,00%	40,00%

 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	Estado tiempo respuesta						Total, general	A Tiempo %	Estado tiempo respuesta		
	A tiempo			Vencido					Vencido %		
	Estado			Estado					Estado		
	En trámite	Finalizada	Total	En trámite	Finalizada	Total			Finalizada	En Trámite	Total
COMUNICACIONES											
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	48	104	152	31	18	49	201	51,74%	8,96%	15,42%	24,38%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	18	56	74	16	8	24	98	57,14%	8,16%	16,33%	24,49%
SECRETARÍA GENERAL	6	139	145	21	29	50	195	71,28%	14,87%	10,77%	25,64%
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	5	37	42	12	1	13	55	67,27%	1,82%	21,82%	23,64%
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	53	231	284	23	53	76	360	64,17%	14,72%	6,39%	21,11%
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	6	31	37	7	2	9	46	67,39%	4,35%	15,22%	19,57%
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	23	71	94	10	4	14	108	65,74%	3,70%	9,26%	12,96%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	25	281	306	20	27	47	353	79,60%	7,65%	5,67%	13,31%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	3	26	29	1	2	3	32	81,25%	6,25%	3,13%	9,38%
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	11	38	49	3	1	4	53	71,70%	1,89%	5,66%	7,55%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	38	250	288	6	6	12	300	83,33%	2,00%	2,00%	4,00%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	3	6			-	6	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total, general	243	1.293	1.536	167	177	344	1.880	68,78%	9,41%	8,88%	18,30%

tabla No.7 – Construcción del Equipo Auditor compilando la Información de los Sistemas de ORFEO y SOADOC por dependencia.

De acuerdo con el cuadro anterior, las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumplieron en un alto porcentaje con la gestión oportuna de las PQRSD, sin embargo, presentan un porcentaje bajo de radicados con incumplimiento con los términos establecidos.

Con respecto a las PQRSD “vencidos”, no se evidenció documentación asociada que cumpla con lo dispuesto, en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 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

2011: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

Los anteriores hechos, evidenciaron 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.

Por las anteriores razones, el equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a cada uno de los responsables de las dependencias de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano para los radicados en ORFEO como los realizados en SGDEA-SOADOC, cuyo trámite no se ha ejecutado o se realizó extemporáneamente, con el siguiente contexto:

“La Oficina de Control Interno en desarrollo del Plan de Auditorías para el año 2022 y en su función establecida en la Ley 87 de 1993 de verificación y control, se encuentra realizando el seguimiento a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRDS del primer Semestre de la vigencia 2022. Según el informe "Estadística-ORFEO-del-1-de-enero-de-2021--al---31--de-marzo-de-2022" - enviada a mi correo electrónico el día 1 de julio de 2022, por parte de la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano por solicitud realizada por esta dependencia, se observa que la dependencia a su cargo cuenta con la siguiente información (...).

Por Otro lado, el informe SOADOC "REPORTE ESTADÍSTICAS TOTALES INDICADOR 30 JUNIO (2)" enviada a mi correo electrónico el día 6 de julio de 2022, por parte de la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano por solicitud realizada por esta dependencia, se observa que la dependencia a su cargo cuenta con la siguiente información (...).

Por lo anterior, solicitamos se informe los motivos por los cuales: se encuentran documentos con respuesta no oportuna y sin respuestas 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 Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y de los términos de respuesta establecidos por la normativa vigentes”.

Las dependencias en atención a la anterior solicitud presentaron respuesta las cuales de relacionan en el ANEXO 1, con respecto al sistema de SGDEA-SOADOC, seis dependencias manifestaron inconvenientes con los reportes y de falta de conocimiento sobre el sistema, razones por las cuales se presentaron traumatismos en las respuestas en forma oportuna.

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

3.3 Comparativo por semestres de oportunidad en la atención de PQRSD

Se realizó el comparativo en la oportunidad de atención a las PQRSD recibidas en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la Oficina de Control Interno desde el primer semestre de 2021 hasta el primer semestre de 2022 (Informe actual) identificando los siguientes resultados:

ESTADO PQRSD	Semestre I 2021		Semestre II 2021		Semestre I 2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Oportunos	6.957	93,5%	2.494	88,30%	1.287	68,46%
No Oportunos	177	2,4%	100	3,50%	168	8,9%
Sin Respuesta Vencido	92	1,2%	159	5,60%	181	9,6%
En términos de Oportunidad	215	2,9%	73	2,58%	244	
Total, PQRSD	7.441		2.826		1.880	

Tabla No. 8 Fuente: Propia – Tomada de la Información consulta para el primer y segundo semestre de 2021 enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano y correspondiente al primer semestre de 2022.

En la tabla anterior (Tabla 8. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores), se evidencia que para el primer semestre de 2022 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2021 I y 2021 II), disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 2.826 a 1.880 (-946 radicados). Por otra parte, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Oportunos), presentó una disminución significativa al pasar del 88.30% (2.494) al 68.46% (1.287).

Así mismo, se identificaron para el primer semestre de 2022, 244 radicados, los cuales, cuentan con tiempo para el trámite de respuesta, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y las consultas realizadas en SGDEA-SOADOC para el primer semestre de 2022.

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad “No Oportunos”, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior - segundo semestre de 2021 (3.5% - 100 radicados), en donde las respuestas extemporáneas se ubicaron en un 8.9% (168 radicados).

Por otro lado, para las PQRSD que se encuentran vencidas - “Sin Respuesta Vencidos”, presenta un aumento significativo con respecto al anterior – segundo semestre de 2021 (5.6% - 159 radicados) que corresponde al 9.6% con 181 radicados, hecho que se hace necesario ejecutar de mejor manera el control en cada una de las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tener una adecuada gestión en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

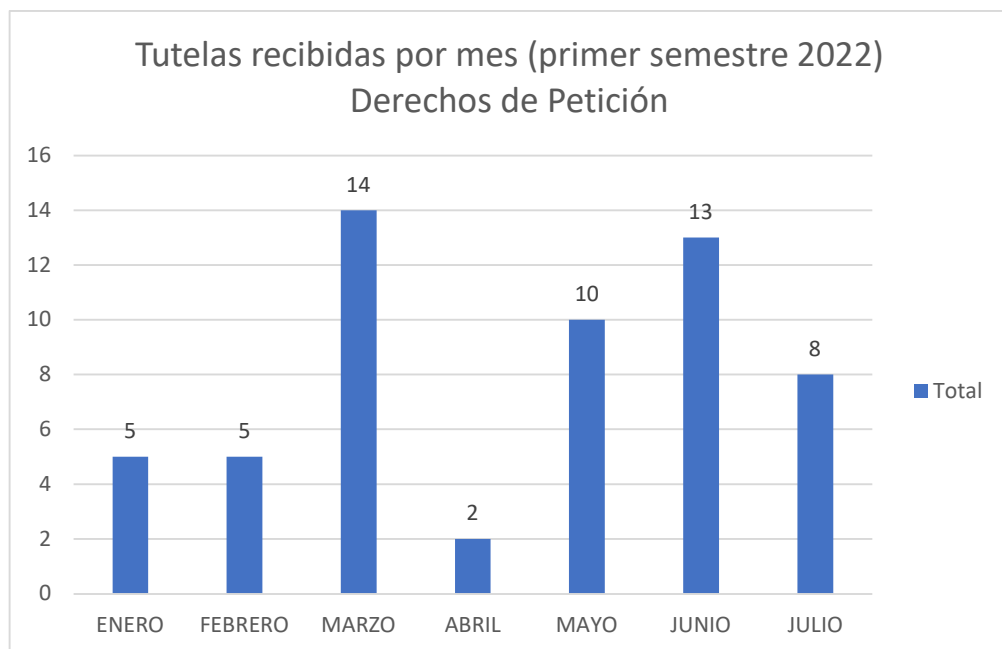
 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión 9
	Informe Auditoría Interna de Gestión	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25/08/2020

4. Atención de Tutelas

Dentro del alcance definido para la evaluación se incluyó la revisión de la atención de las tutelas allegadas por parte de despachos judiciales al Ministerio, con el fin de determinar el impacto de la gestión de los PQRSD en la gestión jurídica y en particular las tutelas.

Resultados de evaluación

- a. Número de tutelas recibidas en el primer semestre de 2022: De acuerdo con la revisión, allegaron los despachos judiciales un total de 275 acciones de tutela.
- b. Tutelas contestadas fuera de término: De acuerdo con la verificación, la totalidad de tutelas fueron resueltas en el término definido por la autoridad judicial.
- c. Tutelas motivadas por la vulneración en derechos de petición: Con el fin de determinar la proporción de tutelas relacionadas, se encontraron 57 acciones de tutela.



De las 57 acciones de tutela relacionadas con derechos de petición, 45 fueron relacionadas con las responsabilidades que ejecuta el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas, un 78.9% del total.

Los tiempos definidos por las autoridades judiciales para resolver las tutelas fueron:

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

Término para contestar	Número de tutelas
1 DIA	5
2 DIAS	51
3 DIAS	1

Conclusiones de la evaluación

- a. Las tutelas relacionadas con derechos de petición corresponden a un 20.72% del total recibido en el primer semestre de 2022. Cincuenta y siete (57) de doscientas setenta y cinco (275).
- b. La gestión de las tutelas permitió que se resolvieran en los términos definidos por las autoridades judiciales.
- c. El 16.54% de las tutelas totales están relacionadas con derechos de petición y con las actividades ejecutadas por el Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas.
- d. Los meses de marzo y junio presentan el mayor pico de acciones de tutela relacionadas con derechos de petición allegadas al Ministerio con 14 y 13 respectivamente, siendo el 47.3% de este tipo de tutelas de las recibidas en el semestre.

ASPECTOS ENCONTRADOS: (Conformidades y no conformidades)

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ITEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
1	NC	<p>Dependencias relacionadas en la tabla No. 7</p> <p>Se evidenció incumplimiento por parte de las dependencias de los términos para dar respuesta a algunos PQRSD establecidos en el Decreto 491 de 2020 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)</p>	<p>Se recomienda a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural que actualmente tienen plan de mejoramiento y como se puede observar en la NC, no han sido efectivos, por tal razón, se hace necesario reformular estos planes de acción e informa a la Oficina de Control Interno.</p> <p>Se recomienda que los Planes de Acción deben estar encaminados a dos actividades principalmente, la primera a la revisión por la dependencia de los radicados PQRSD que ingresan y el control a través de los medios que establezcan la dependencia, con sus alertas tempranas hasta que se produzca la respectiva respuesta con oportunidad.</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.

 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
			Se sugiere al Despacho de ministro, encargar a un técnico, que conozca la herramienta de Gestión Documental y este pendiente de los radicados de las PQRSD, del seguimiento y de la Oportunidad de Respuesta.
2	NC	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Gestión Documental. En la parametrización de los términos para dar respuesta a las PQRSD en el sistema SGDEA - SOADOC no se usó como criterio los parámetros establecidos en el decreto 491 de 2020, sino que mantuvo los anteriores a esta norma.	
3	NC	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Gestión Documental. Los reportes y estadísticas generadas por el aplicativo Sistema SGDEA- SOADOC presentaron diferencias en datos globales, incumpliendo el principio de completitud y exactitud de la información.	Se sugiere a las dependencias, que se establezcan los controles para que todos los reportes, tanto los enviados al responsable de las dependencias como los reportes generados por SGDEA-SOADOC, no tengan diferencia en sus registros, pues son un mecanismo de control para el seguimiento establecido por la normatividad y de cumplimiento por parte de las diferentes dependencias del MADR.
4	NC	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Se evidenció un usuario de pruebas denominado "pruebas1 Institucional" con gestión de PQRSD en el sistema SGDEA- SOADOC, el cual no es un usuario real asignado, incumpliendo las políticas de seguridad de la información del Ministerio.	Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, aplicar los lineamientos establecidos por el MADR en las diferentes políticas de seguridad de la información y registrados en el Sistema Integrado de Gestión.
5	NC	Grupo de Gestión Documental, Se evidenció retrasos en la asignación de responsables de dar respuesta a los PQRSD por parte del Grupo de Gestión y Documental y Biblioteca, generando No oportunidad en los términos establecidos por la normatividad asociada.	Se recomienda al Grupo de Gestión documental establecer los lineamientos necesarios para establecer los tiempos máximos que debe permanecer un radicado que contenga una PQRSD en la bandeja de recibido 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).

Tabla No. 9 – Resultado de la Auditoría.

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

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

A continuación, se presentan recomendaciones, enfocadas al mejoramiento continuo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo, en cuando a las respuestas oportunas de las PQRSD de las personas interesadas para el sector agricultura y del cumplimiento de la normativa aplicable:

- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano la actualización del 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, debido a que allí se hacer referencia al anterior Sistema ORFEO y la actualización a las condiciones del nuevo Sistema SGDEA-SOADOC y de los formatos que allí se hace referencia.
- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano incluir 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*”, los criterios para establecer que las respuestas a las PQRSD sean de calidad para que el peticionario no la vuelva a presentar su petición y el seguimiento que debe realizar Atención al Ciudadano al tema.
- Se recomienda a los Grupos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, continuar con la sensibilización, socialización y capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para que clasifique con objetividad las peticiones y evitar reprocesos en los radicados e incumplimiento en el trámite de las PQRSD de los términos establecidos en normativa y posibles inconsistencias en la generación de estadísticas.
- Se recomienda al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, la creación de los expedientes el Sistema SGDEA-SOADOC, debido a que, en varias respuestas de las dependencias responsables del trámite de las PQRSD, manifiestan que no han realizado el archivo de las respuestas a las peticiones debido a la falta de estos expedientes “...quisiera solicitar su apoyo, en lo posible, proceder a notificar y solicitar al área correspondiente la creación de los expedientes en el sistema para poder archivar, ya desde esta dirección se ha realizado la solicitud. Y esto lo hago recordando que los contratistas tienen vigentes sus contratos hasta septiembre y en sus carpetas de SOADOC reposan documentos por archivar de la dependencia”.
- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, continuar enviado las estadísticas de las PQRSD a las dependencias del MADR a través de correo institucional, pues allí las dependencias pueden realizar seguimiento al estado de PQRSD a su cargo y acciones a tomar para dar respuesta oportuna.

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

Adicionalmente se recomienda que se establezcan acciones en cuanto alertas tempranas a través del sistema SGDEA-SOADOC, enviando al correo de los responsables alertas al vencimiento o que se encuentra vencida sin respuesta una petición.

- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca y al Grupo Grupo de Atención al Ciudadano, establecer un mecanismo electrónico que permita identificar cuando un radicado de salida al peticionado corresponda a información de prórroga para tramitar la respectiva respuesta y el tiempo de prórroga para generar la respuesta con el fin de llevar el control tanto por parte de Atención al Ciudadano como por parte de las dependencias responsables.
- Se recomienda a los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Biblioteca incluir 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”*, los tiempos que debe permanecer una PQRSD, con “Estado”, en Recibido, con el propósito de agilizar la evacuación de esta bandeja de acuerdo con la clasificación de la PQRSD.
- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la política de tratamiento de datos, política de seguridad y privacidad de la información registrada en el SGDEA-SOADOC.
- Se recomienda a las dependencias del MADR, revisar periódicamente el reporte enviado por el Grupo de Atención al Ciudadano del estado de las PQRSD, con el propósito que las dependencias tomen las respectivas acciones en el trámite oportuno oportuna a los peticionarios en el marco del procedimiento establecido y cumplimiento normativo para evitar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas y sin trámite.
- Se sugiere a las dependencias implementar mecanismos que permitan disminuir porcentaje de cumplimiento normativo, 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

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

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.

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.

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. (...)”.

- Se recomienda la socialización a los responsables del trámite de las PQRSD de las sanciones a la que está expuesto, teniendo en cuenta que persiste la falta de atención oportuna de PQRSD, 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 actualmente con el Sistema SGDEA-SOADOC, como medio de radicación y trámite a las respuestas a las diferentes peticiones realizadas por los ciudadanos y grupos de interés.




El Sistema SGDEA- SOADOC, es la nueva herramienta adquirida por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo adquirida por proceso de contratación para la gestión de expedientes electrónicos, bajo los lineamientos del Archivo General de la Nación, y demás normas aplicables. Actualmente se encuentra en etapa de estabilización.

Los diferentes reportes y estadísticas generadas por el aplicativo Sistema SGDEA-SOADOC presentaron diferencias que afectan la calidad de la información.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural no aplicó los criterios de atención definidos en el Decreto 491 de 2020, generando riesgo de incumplimiento de estos nuevos criterios, sin embargo, los tiempos de atención de PQRSD aumentaron en el marco de la Emergencia Económica, lo que afectó las estadísticas de las respectivas aplicaciones.

La gestión de Tutelas del Ministerio ha sido efectiva y es oportuna respecto de los tiempos establecidos por las autoridades judiciales.

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

	Jefe oficina de Control Interno Auditor líder	Auditor asignado	Auditor asignado
Firma			
Nombre	Ana Marlene Huertas López	Juan Harbey Numpaqué Fonseca	Orlando Báez Gómez

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

ANEXO I

Dependencia	Respuesta del Proceso						
Despacho del Ministro	<p>Correos del 8 y 14 de julio de 2022</p> <p><i>“(…) en el caso del Orfeo la situación coyuntural de cambio de programa de gestión de PQRS se tiene que varios de los Orfeos pendientes en el primer semestre fueron contestados en su totalidad, algunos estaban repetidos, otros se les dio respuesta por parte de los señores Ministro y Viceministros, incluso antes de cerrar el ORfeo en su mayoría y como pudo ver antes del 30 de junio el programa estaba al día. Eso debo decir en relación al tema de auditorías y Orfeos donde yo como contratista figuraba como Contratista responsable desde la Oficina del señor Ministro”</i></p> <p><i>“De manera atenta, remito pantallazo a la fecha de mi cuenta de Orfeo en ceros (0), así como el trámite en Orfeo del trámite de las solicitudes que se encuentran a mi nombre en este reporte así:</i></p> <p><i>Radicado 20223130345602, conforme al histórico y trazabilidad de dicho documento el 1/02/2022 fue radicado en este Ministerio y el día 2/02/2022 se reasignó a la contratista Ingrid Nader para el trámite correspondiente, quien estuvo a cargo de dicho radicado hasta el 15/03/2022 en el que fue archivado.</i></p> <p><i>Radicado 20223130345072, conforme al histórico y trazabilidad de dicho documento el 1/02/2022 fue radicado en este Ministerio y el día 1/02/2022 se reasignó a la contratista Ingrid Nader para el trámite correspondiente, quien estuvo a cargo de dicho radicado hasta el 24/02/2022 en el que fue archivado.</i></p> <p><i>Radicado 20223130340642, se trató de una solicitud de cita con la ANDI trasladada por la Presidencia, la cual ya había llegado a este Ministerio y atendida directamente por el despacho mediante radicado 20211000275011”.</i></p>						
Oficina de Asuntos Internacionales	<p>Correo del 21 de julio de 2022</p> <p><i>“De manera atenta, y en relación con el correo precedente, me permito señalar lo siguiente respecto a los radicados: ORFEO:</i></p> <p><i>20223130375992: A este radicado ya se dio respuesta el día de hoy, radicado de salida: No. 2022-170-041890-1.</i></p> <p><i>20223130356272: Se dio respuesta por medio de correo electrónico el 01 de marzo de 2022, por parte de la contratista Laura Galvez.</i></p> <p>SOADOC</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>No. de Radicado</th> <th>Fecha radicación</th> <th>Nombre del Peticionario / Remitente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022-313-042986-2</td> <td>17/05/2022 9:07</td> <td>JACKELINE MOSQUERA CHACON</td> </tr> </tbody> </table>	No. de Radicado	Fecha radicación	Nombre del Peticionario / Remitente	2022-313-042986-2	17/05/2022 9:07	JACKELINE MOSQUERA CHACON
No. de Radicado	Fecha radicación	Nombre del Peticionario / Remitente					
2022-313-042986-2	17/05/2022 9:07	JACKELINE MOSQUERA CHACON					

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

Dependencia	Respuesta del Proceso						
	<p>A este radicado ya se dio respuesta el día de hoy con radicado No. 2022-170-041888-1.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>No. de Radicado</th> <th>Fecha radicación</th> <th>Nombre del Peticionario / Remitente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022-313-041291-2</td> <td>21/04/2022 8:53</td> <td>Blueberries SAS-BB -José María Forero</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sobre este radicado se está confirmando una información para dar respuesta.</p>	No. de Radicado	Fecha radicación	Nombre del Peticionario / Remitente	2022-313-041291-2	21/04/2022 8:53	Blueberries SAS-BB -José María Forero
No. de Radicado	Fecha radicación	Nombre del Peticionario / Remitente					
2022-313-041291-2	21/04/2022 8:53	Blueberries SAS-BB -José María Forero					
Oficina Asesora Jurídica	<p>Correo del 13 de julio de 2022</p> <p>“En atención a la cadena de correos que precede, respetuosamente remito matriz con las observaciones correspondientes a cada radicado. Cabe señalar que la información suministrada puede verificarse tanto en Orfeo como en SOADOC.”</p> <p>Adjunto “Este radicado 2022-313-040880-2, es un derecho de petición que, si bien lo asignaron en copia al Grupo de Atención a Procesos Judiciales y a la oficina asesora jurídica, es un tema que se encuentra en cabeza de la Dirección de Gestión de Bienes Públicos y Rurales. esta en mis asignaciones en proceso de archivo.”; 2022-313-040880-2 “se tenía como copia en el sistema de información documental del Grupo de Procesos Judiciales y Jurisdicción Coactiva, cuya responsabilidad de dar respuesta se encuentra a cargo de la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales, según la información brindada por el SOADOC.”.</p>						
Despacho del Viceministro de Asuntos Agropecuarios	<p>Correo del 18 de julio de 2022</p> <p>“De manera atenta y en atención al correo que antecede me permito remitir el informe de Seguimiento a las PQRDS de este Despacho” – Anexo;</p>						
Dirección de Innovación, Desarrollo Tecnológico Y Protección Sanitaria.	<p>Correo del 12 de julio de 2022, se hace referencia a la siguiente observación por parte de Juan David Gallego:</p> <p>“De acuerdo a la solicitud realizada frente a los PQRDS, me permito relacionar que el radicado No. 2022-313-041326-2 me llegó en notificación al correo electrónico, pero nunca se evidencio en la Plataforma SOADOC, en ese momento se elevó la consulta a la mesa team y a gestión documental para lo cual no se tuvo más información al respecto. Adjunto en documento PDF la evidencia de remisión de información de su momento y adjunto pantallazo actual de SOADOC”.</p>						
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	<p>Correo del 14 de julio de 2022</p> <p>“En respuesta a su solicitud me permito informarle que desde la dirección seguimos haciendo seguimiento a las tareas asignadas por SOADOC, igualmente seguimos trabajando en las acciones de mejora planteadas para dar cumplimiento en las respuestas a las PQRS en los tiempos establecidos.</p> <p>Sin embargo, es de aclarar que la nueva plataforma presenta inconsistencias en los reportes y nos están relacionando radicados que ya tienen respuesta, a lo que hemos informado a Atención al Ciudadano y Mesa de Servicio para cerrar los casos.</p>						

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

Dependencia	Respuesta del Proceso
	<p><i>Igualmente, algunos incumplimientos se han generado por desconocimiento en el manejo de la plataforma, para lo cual hemos hecho acompañamiento en los procesos y tratar de minimizar estos errores.</i></p> <p><i>En el siguiente cuadro relacionamos las acciones ejecutadas para cada caso, de la cual ya han sido informados cada uno de los responsables” – Adjunto archivo Excel.</i></p>
Dirección De Cadenas Pecuarias, Pesqueras Y Acuícolas	<p>Correo del 7 y 12 de julio de 2022</p> <p>“Atentamente remitimos respuesta al número de radicado No 2022-313-040874-2 según lo indicado en Gestión Documental”</p> <p>“1. Atentamente de acuerdo con lo indicado en el correo inferior estos radicados ya fueron contestados en su momento hubo un inconveniente al asociar las respuestas, pero registran como contestados y ya solucionado el inconveniente. (...)</p> <p>2. De acuerdo con este Radicado también era para asociar la respuesta porque llegaron dos con la misma solicitud no se asoció por eso registra sin respuesta y vencido, pero en Gestión Documental el día de ayer nos indicaron como realizarlo para subsanar el requerimiento. (...)”</p>
Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	
Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	<p>Correo del 13 de julio de 2021.</p> <p>“Me permito remitir respuesta a la solicitud elevada por la Oficina de Control Interno” – Archivo – Relacionando las observaciones al respecto a ORFEO y</p> <p>“No Oportunas Sistema SOADOC Se observan seis radicados con respuesta no oportuna, esta situación se presentó por los traumatismos asociados al cambio del sistema documental, pues el mismo no tuvo un periodo de capacitación con anterioridad a su entrada en funcionamiento, ni fue sometido a pruebas para los funcionarios y contratistas. Aunado a lo anterior la metodología inicial de capacitación no fue efectiva toda vez no se logró una interacción rápida con el sistema, en ese sentido la curva de aprendizaje de los colaboradores y funcionarios fue lenta lo que produjo retrasos en la respuesta a las PQRS.</p> <p>Como evidencia de lo anterior, solicito se tenga en cuenta las grabaciones y los chats de las reuniones de capacitación donde se exponen las dificultades con el sistema, así como los siguientes pantallazos”.</p>
Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	
Dirección De Gestión De Bienes Públicos Rurales	<p>Respuesta a través del Memorando 2022-440-016057-3 del 13 de julio de 2022.</p> <p>“(…) me permito informar que: Los oficios que se encuentran a continuación fueron tramitados oportunamente ya que se solicitó la prórroga, sin embargo, el sistema no cuantifica los días de prórroga”, se relacionan los radicados.</p> <p>“Para el radicado No. 2022 313 041821 2 dada la transición al nuevo sistema de Gestión Documental SOADOC desde esta Dirección se realizan seguimientos semanales con el objeto de realizar seguimiento y trazabilidad a los diferentes documentos manejados</p>

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

Dependencia	Respuesta del Proceso
	<p>por el Sistema de Gestión Documental, y posteriormente dada la transición del sistema ORFEO a SOADOC la Dirección ejerció dicha actividad con mayor frecuencia, con el objeto de mantener informados a los funcionarios y contratistas sobre los documentos en términos de respuesta, para ese momento el conteo se realizaba de manera manual y el radicado no generó alerta de vencimiento, adicionalmente el funcionario responsable de dar trámite a dicho radicado se encontraba de comisión en Andalucía Valle del Cauca, del 18 de mayo al 20 de mayo, presentando fallas en la continuidad de funcionamiento y en la generación de oficios y radicados, debido a que el acceso remoto desde Andalucía fue imposible por lo cual no fue posible generar el radicado en mención(...)” y (...)</p>
Dirección de la Mujer Rural	<p>Correo del 15 y 18 de julio de 2022</p> <p>“(…) con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente la Dirección de la Mujer Rural se permite indicar lo siguiente:”, relacionan los radicados, informan de radicados duplicados, pero no está asociada la respuesta y respuesta dentro de los plazos establecidos de registros en ORFEO con respuesta en SOADOC.</p>
Secretaría General	<p>Secretaría General Correo del 13 de julio de 2022</p> <p><i>“De manera atenta y de acuerdo con su solicitud, adjunto documentos correspondientes a las respuestas a los requerimientos radicados con los siguientes radicados:</i></p> <p><i>20223130382712 - Se adjuntan dos Archivos denominados de la siguiente manera</i> 1- <i>"RESPUESTA PROCURADURÍA"</i> 2-<i>Evidencia envío de radicado 20223130382712.</i></p> <p><i>20223130370532 - Se adjuntan dos archivos denominados de la siguiente manera</i> 1-<i>"RESPUESTA CESAR A. BRITTO "</i> 2-<i>Evidencia envío de radicado 20223130370532.</i></p> <p><i>Es necesario aclarar que las dos peticiones recibidas, se encuentran amparadas por el Decreto 491 de 2020, por lo cual se dan respuestas dentro del tiempo estimado.</i></p> <p>Grupo de Atención al Ciudadano. Correo del 21 de julio de 2022</p> <p><i>“Con respecto a los radicados que se evidencia en el reporte de PQRD a cargo del Grupo Atención al Ciudadano una vez revisado cada uno te comento lo siguiente</i></p> <p><i>SIN RESPUESTA</i></p> <p><i>Los siguientes radicados se les dio respuesta, sin embargo se validará con el proveedor y gestión documental porque no se ve reflejado en el reporte</i></p> <p><i>2022-313-042741-2...Magnolia Martínez se contestó el pasado 17 de mayo 2022</i> <i>2022-313-041702-2...Jhon William García Castro enviado a Agrosavia el abril 28/2022</i></p>

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

Dependencia	Respuesta del Proceso
	<p>2022-313-041421-2...Jhon William García Castro enviado a Agrosavia el abril 28/2022</p> <p>2022-313-041184 este radicado era una prueba que se realizó por la página web y no requería respuesta. Es importante mencionar que fue tipificado como PQRDS y en el momento que se realiza la gestión para archivar no se le modifico la TRD y aparece sin respuesta y el actual sistema solo permite hacer el cambio de TRD antes de iniciar la gestión.</p> <p>NO OPORTUNO</p> <p><i>El radicado no oportuno se dio porque la contratista al hacer la producción documental al radicado le dio cancelar y el radicado automáticamente de pierde de la bandeja. Se escaló el tema a la mesa de ayuda y al proveedor y durante 20 días estuvieron haciendo las gestiones pertinentes en el sistema para recuperarlo. Por eso hasta el día 25 fue nuevamente asignado y se dio respuesta.”</i></p> <p>Grupo de Atención Integral de Entidades Liquidadas. Correo del 18 de julio de 2022.</p> <p>“En atención a su solicitud, es necesario precisar que con el Decreto Legislativo 491 del 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas 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”, en el 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, así:</p> <p>Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</p> <p>(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.</p> <p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo...”, el cual fue derogado por La Ley 2207 de 2022, entrando en vigencia el 17 de mayo de 2022.</p> <p>De acuerdo con las normas descritas, los Derechos de Petición radicados en esta entidad, antes de la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022, esto es hasta el 16 de</p>

 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	Respuesta del Proceso
	<p>mayo de 2022 tienen un término de 30 días hábiles para que se de respuesta, , en este orden de ideas al Grupo De Gestión Integral de entidades Liquidadas, en el Periodo comprendido entre el 1º de abril de 2022 y el 30 de junio de 2022 (sistema de Correspondencia SOADOC), le fueron radicados 25 Derechos de Petición, de acuerdo con Base “ESTADISTICA 30 DE JUNIO”, que se adjunta., de los cuales 21 fueron OPORTUNOS, dando respuesta en el término según lo establecido por el Decreto Legislativo 491 de 2020, los 4 radicados restante fueron tramitados fuera de términos por las siguientes razones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Sistema de correspondencia SOADOC, la bandeja “MIS ASIGNACIONES”, no solo se encuentran las solicitudes asignadas para tramite sino los radicados a los cuales se les dio respuesta de fondo suscritas por la Coordinadora y enviadas al peticionario que se encuentran para el respectivo archivo, lo cual no se ha realizado porque no se han creado los expedientes en el I sistema SOADOC, por parte del Proveedor del sistema, por lo que cada funcionario del GGIEL tiene aproximadamente 100 páginas, lo que no permite tener el control y claridad de los radicados pendientes por respuesta,, pues todos los radicados se encuentran revueltos tantos lo que se asignan para tramite con los que se encuentran pendiente de archivo. Es de anotar que la Dra. Consuelo Núñez Coordinadora del Grupo solicito al grupo De Gestión Integral de Entidades, a través de Correo electrónico del 8 de julio de 2022 solicito al Grupo de Gestión documental y Biblioteca, se dé prioridad para la creación de los expedientes en el sistema Soadoc, para proceder a archivar lo pendiente y no tener estos inconvenientes. 2. Alto volumen de solicitudes radicadas al GGIEL en el año 2022, que se relacionan con Certificaciones Laborales CETIL, confirmaciones de tiempos laborados, función pensional IDEMA, bonos pensionales Cuotas Partes Pensionales y requerimientos relacionados con las entidades liquidadas. 3. Dificultad en la captura de información relacionada con los factores salariales en la elaboración de las Certificaciones Laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas, toda vez que se debe certificar todos los factores salariales percibidos por el ex funcionario o ex trabajador , que en muchas ocasiones son periodos de 25 a 30 años de servicios, lo que toma mas tiempo en emitir la respuesta al peticionario en atención que debe tener cuidado en el registro de esta información por cuanto esta certificación se toma como base para la liquidación de Bonos Pensionales y Pensiones. 4. Ilegibilidad de la información (factores salariales), contenida en las Historias laborales que hacen engorrosa la captura de información, por cuanto son archivos con más de 50 años. <p>Finalmente, con respecto al radicado del Sistema en el sistema Orfeo luego de analizada la petición se evidencio que no corresponde a la TRD de PQRDS sino Mesadas Pensionales por lo que se cambió la TRD en este sentido: tal como se evidencia a continuación se dio respuesta el 1 de abril de 2022”.</p>
Subdirección Administrativa	Grupo de Gestión Documental y Biblioteca Correo del 15 julio de 2022

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

Dependencia	Respuesta del Proceso
	<p>“remito respuesta a su solicitud, (...)”, en archivo Excel – hay observaciones con “SE VERIFICO EN EL SISTEMA LA COMUNICACIÓN Y SE EVIDENCIA QUE SE DEJO VENCER” y “ES UN RADICADO DE PRUEBA”.</p>