

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 31-07-2023

ASPECTO EVALUABLE

Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2023.

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 2023, 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 SGDEA-SOADOC.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas proferidas por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de los criterios de evaluación a la respuesta de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 26 y Ley 1755 de 2015.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar Seguimiento a la Gestión, Calidad y Oportunidad 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

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

Sistema SGDEA-SOADOC correspondiente al PRIMER semestre del año 2023, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y 30 de junio de 2023.

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 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*

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

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*”.
- Resolución 390 del 28 de noviembre de 2019, “*Por la cual se adopta el procedimiento de trámite 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, Sugerencias 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. De conformidad con la información que reposa se procede a:

- A. La verificación del estado de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, radicadas en el Sistema SGDEA-SOADO (basado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos - SGDE y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo SGDEA), para el primer semestre de 2023, descargado archivo en Excel directamente del SGDEA-SOADO por el equipo auditor.
- B. La Evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas se desarrolló a través de un muestreo probabilístico (aleatorio simple), cuya

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

característica indica que todas las respuestas proferidas en el primer semestre del 2023 tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra objeto de estudio. Tomando como referencia la información remitida por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca en hoja de cálculo denominada “Reporte Estadísticos PQRDS”

2. El equipo auditor verificó la información aleatoriamente de las diferentes dependencias de la entidad a través de los siguientes enlaces:
 - a) <https://www.soadoc.co/>, usuarios del equipo auditor.
 - b) <https://sgdea.minagricultura.gov.co:8443/toolboxfront/#/pages/application/1>, se procedió a la consulta con el número de radicado, teniendo en cuenta que la misma opera como herramienta donde se puede observar la solicitud y su respectiva respuesta.

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 |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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 | |
| 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).

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Sistema SGDEA-SOADOC procedió a radicar las PQRSD para el primer semestre de 2023, 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. Para el presente análisis se usó el siguiente informe:

3.1 ANÁLISIS - INDICADOR “20. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL”

De conformidad con la información contenida en el Sistema SGEDA- SOADOC, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de la presente evaluación se observó lo siguiente:

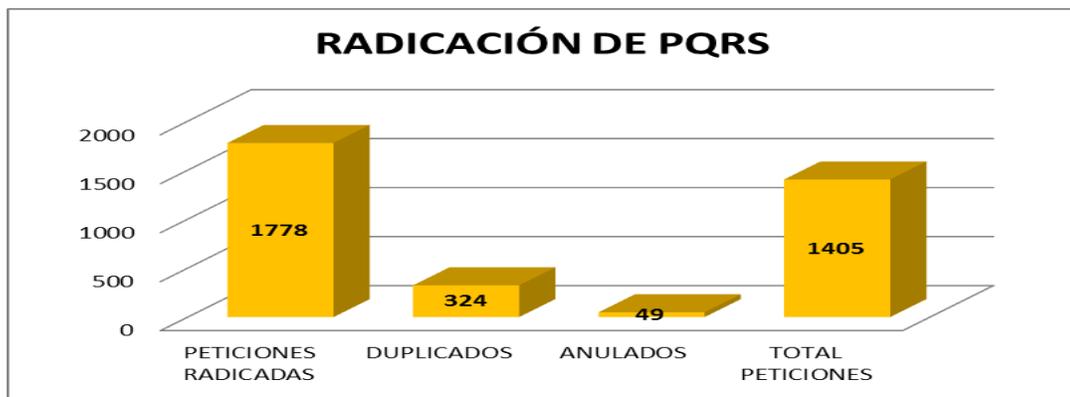
Es preciso señalar que el indicador 20 “Recibidas por Canal” de conformidad con

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

lo mencionado por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca hace referencia al “reporte de PQRDS recibidas en el MADR por los diferentes canales (App PQRSD, Correo Electrónico, Página web y Ventanilla Sede Principal)”.

Radicación de PQRSD

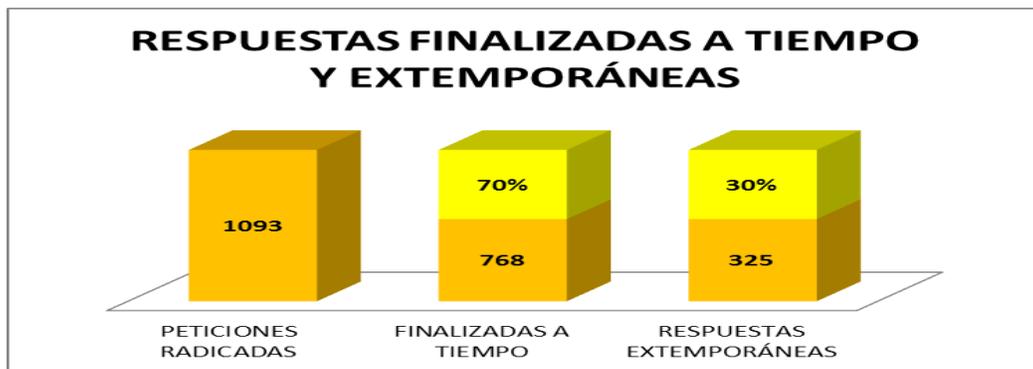
Descargado en Excel directamente del sistema SGDEA-SOADOC, que cuenta con **1.778** registros entre ellos **324** duplicados, quedando **1.454** registros y de estos **49** anulados, para un total de PQRSD de **1.405** peticiones.



Gráfica 1 fuente de información indicador 20 PQRSD

Salida de Respuestas (finalizadas a tiempo) y (respuesta extemporánea)

De acuerdo con los registros del indicador “20. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL” en el presente periodo se procedió a gestionar oportunamente (finalizada a tiempo) un **70%** (768) de PQRSD y con Respuesta Extemporánea (finalizada vencimiento) un **30%** (325) para un total de peticiones finalizadas de **1.093**.



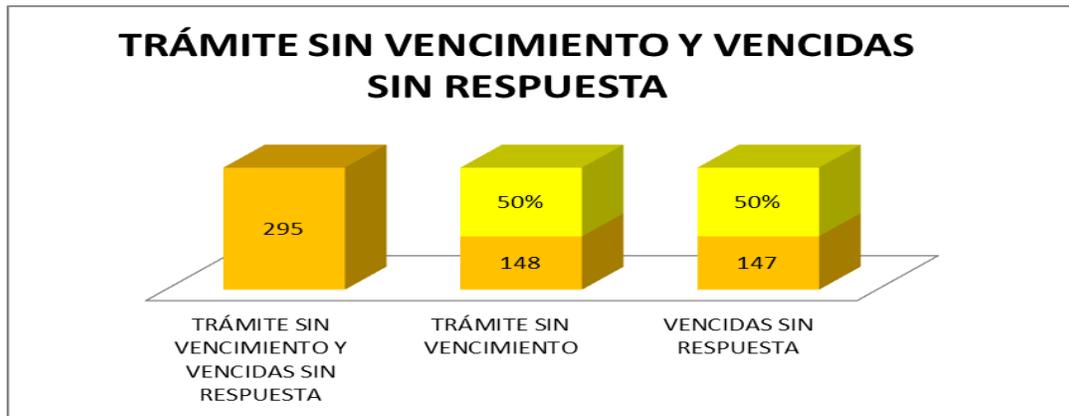
Gráfica 2 fuente de la información indicador 20 PQRSD (Estado salida finalizadas (1093))

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

De conformidad con lo anterior se indica que frente al II Semestre de 2022, las salidas de respuesta (finalizadas a tiempo) contaban con un 50,1% (744) y la respuesta extemporánea (finalizadas con vencimiento) con un 26,5% (393) para un total de 1.137 PQRSD finalizadas. Si bien, para el presente semestre se denota un aumento frente a las salidas de respuesta (finalizadas a tiempo) con un 70% (768) y la respuesta extemporánea (finalizada con vencimiento) en un 30% (325), para un total de 1.093 PQRSD. es preciso señalar que para el semestre actual el total de peticiones (finalizadas) es menor que el anterior contando con una diferencia de (44) peticiones. No obstante, se evidencia la materialización del riesgo relacionada con la respuesta extemporánea (finalizada con vencimiento).

Trámite Sin Vencimiento y Vencidas Sin Respuesta

Para el presente periodo de evaluación registra **295** solicitudes en trámite, de las cuales en proceso de trámite sin vencimiento se registra un **50%** (148) y vencidas que aún no se ha dado respuesta **50%** (147).



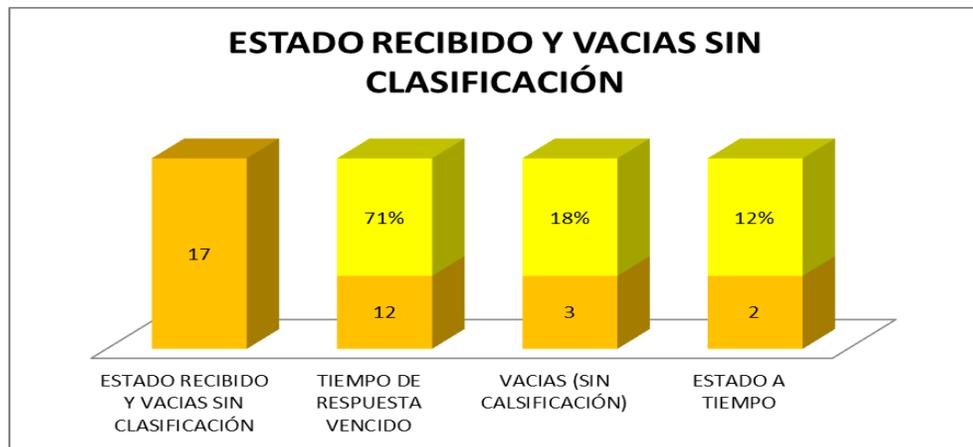
Gráfica 3 fuente de la información indicador 20 PQRSD

De conformidad con lo anterior es preciso señalar que frente al II Semestre de 2022, los trámites sin vencimiento contaban con un 5% (74) y vencidas sin respuesta con un 18,4% (273). Si bien, para el presente semestre se denota un incremento frente a los trámites sin vencimiento del 50% (148) y vencidas sin respuesta al 50% (147). No obstante, se debe aclarar que el número de peticiones mencionadas para el semestre actual solo supera cincuenta y dos (52) peticiones a la vigencia anterior. En este orden de ideas, por parte de la OCI se evidencia la materialización del riesgo frente a las respuestas vencidas (sin respuesta).

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

Estado Recibido y Vacías (sin clasificación)

Para el presente periodo de evaluación se registra 17 solicitudes en estado de recibido con tiempo de respuesta vencido del **71%** (12), vacías (sin clasificación) **18%** (3) y en estado a tiempo **12%** (2). Se aclara que el estado de las peticiones denominadas Recibido se diferencian de las estado (finalizadas) y estado (en trámite), no obstante, por parte de la OCI se observa que las recibidas sin respuesta corresponden al porcentaje **71%** (12), configurándose con ello la materialización del riesgo frente a la oportunidad de responder en término la solicitud.



Gráfica 4 fuente de la información indicador 20 PQRSD

Por consiguiente, el resultado general de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023, se detalla a continuación gráficamente:

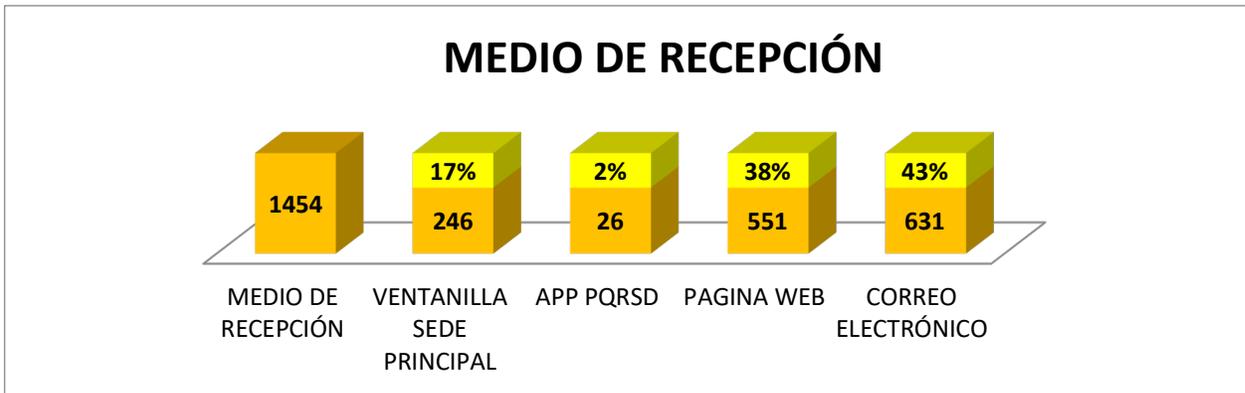


Gráfica 5 fuente de la información indicador 20. Total PQRSD (1405) peticiones.

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

Medio de Recepción

A continuación, se presentan las estadísticas arrojadas por el sistema SGDEA-SOADOC, respecto al medio de recepción, evidenciándose que es el correo electrónico el más utilizado seguido de la página web.



Gráfica 6 fuente de la información indicador 20 PQRSD

Conforme con lo anterior se observa el uso adecuado de la herramienta SGDEA, evidenciándose la utilidad de los canales que permiten hacer rastreo desde la radicación de la petición hasta la finalización de las respuestas.

Tiempo de Respuesta por Dependencias

De acuerdo con la información registrada en el “Indicador 20” se detalla a continuación ilustrativamente las dependencias que tramitaron las solicitudes en los términos señalados por ley clasificados como finalizadas a tiempo, extemporáneas denominadas finalizadas con vencimiento y vencidas sin respuesta.

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

Finalizadas a tiempo (768)

| DEPENDENCIA | TOTAL FINALIZADAS A TIEMPO |
|---|----------------------------|
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES | 139 |
| GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS | 94 |
| GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA | 91 |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 72 |
| GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS | 53 |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 42 |
| DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO | 40 |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA | 36 |
| DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES | 28 |
| DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS | 25 |
| DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL | 23 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS | 14 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS | 12 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | 11 |
| GRUPO DE FINANCIAMIENTO | 11 |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | 10 |
| GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO | 8 |
| GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS | 7 |
| DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS | 7 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA | 5 |
| GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO | 5 |
| GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA | 5 |
| GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL | 5 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES | 3 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 3 |
| OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 2 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2 |
| GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA | 2 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 2 |
| SECRETARÍA GENERAL | 2 |
| DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | 2 |
| GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS | 2 |
| GRUPO DE TESORERÍA | 1 |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1 |
| GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS | 1 |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | 1 |
| GRUPO DE HÁBITAT | 1 |
| Total general | 768 |

Ilustración 1 fuente de información indicador 20 PQRSD

Para el primer semestre de 2023, las dependencias con mayor cantidad de peticiones PQRSD finalizadas a tiempo, son:

- ✓ Dirección De Gestión De Bienes Públicos Rurales con 139 radicados que corresponde al 18% de las PQRSD.
- ✓ Grupo De Conceptos Regulación Y Actuaciones Administrativas con 94 radicados que corresponde al 12% de las PQRSD.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  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 Atención A Procesos Judiciales Y Jurisdicción Coactiva con 91 radicados que corresponde al 12% de las PQRSD.
- ✓ Grupo De Atención Al Ciudadano con 72 radicados que corresponde al 9% de las PQRSD.

Finalizadas con vencimiento (extemporáneas) (325)

| DEPENDENCIA | FINALIZADAS CON VENCIMIENTO (EXTEMPORÁNEAS) |
|---|---|
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES | 77 |
| DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO | 65 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS | 16 |
| DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES | 14 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | 13 |
| DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS | 12 |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA | 12 |
| GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO | 12 |
| GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA | 11 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS | 10 |
| DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL | 10 |
| GRUPO DE FINANCIAMIENTO | 9 |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 8 |
| GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS | 8 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 6 |
| GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS | 5 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES | 5 |
| GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO | 4 |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 4 |
| OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 4 |
| DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS | 3 |
| GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS | 3 |
| GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS | 3 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2 |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 |
| DESPACHO DEL MINISTRO | 2 |
| GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA | 2 |
| DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA | 1 |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | 1 |
| GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL | 1 |
| Total general | 325 |

Ilustración 2 fuente de información indicador 20 PQRSD

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

Así mismo, las dependencias con mayor cantidad de PQRSD que tramitaron extemporáneamente son:

- Dirección De Gestión De Bienes Públicos Rurales con 77 peticiones que corresponde al 10% de las PQRSD.
- Dirección De Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo con 65 peticiones que corresponde al 8% de las PQRSD.
- Grupo De Cadenas De Productos Agrícolas Permanentes Y Hortofrutícolas con 16 peticiones que corresponde al 2% de las PQRSD.
- Grupo De Cadenas Agrícolas Y Forestales con 14 peticiones que corresponde al 2% de las PQRSD.

Vencidas sin respuesta (147)

| DEPENDENCIA | VENCIDA SIN RESPUESTA |
|--|-----------------------|
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES | 65 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS | 20 |
| DESPACHO DEL MINISTRO | 10 |
| GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS | 8 |
| GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA | 7 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 6 |
| DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SU | 5 |
| DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS | 4 |
| GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS | 4 |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 4 |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA | 3 |
| GRUPO DE FINANCIAMIENTO | 2 |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 2 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL | 1 |
| DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES | 1 |
| GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO | 1 |
| GRUPO DE PROMOCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y DESARROLLO DEL CAPITAL | 1 |
| GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL | 1 |
| OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 1 |
| SECRETARÍA GENERAL | 1 |

Ilustración 3 fuente de información indicador 20 PQRSD

Así mismo, las dependencias con mayor cantidad de PQRSD vencidas sin respuesta son:

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

- Dirección De Gestión De Bienes Públicos Rurales con 65 peticiones que corresponde al 44% de las PQRSD.
- Despacho Del Viceministro De Asuntos Agropecuarios 20 que corresponde al 14% de las PQRSD.
- Despacho Del Ministro con 10 peticiones que corresponde al 7% de las PQRSD.

Conforme al análisis realizado, se evidencia incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSD en un porcentaje del 30% (325), establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior se sugiere continuar con el seguimiento a cada uno de los procesos y realizar control de respuestas a las solicitudes registradas en el sistema SGEDA- SOADOC, debido a que se configura la materialización del riesgo por la no contestación de las solicitudes en los términos señalados por la ley *ibídem* para resolver las mismas.

Ahora bien, de conformidad con lo evidenciado surge una no conformidad: Que un total de 325 PQRSD no fueron respondidas a los peticionarios en los términos que la Ley 1755 de 2015 ordena. Correspondiente a los 30% del total de PQRSD recibidas para el I semestre de 2023 teniendo en cuenta que se materializo el riesgo por no contestar en oportunidad las peticiones.

Por lo tanto, la OCI recomienda continuar efectuando alertas tempranas a los líderes de los procesos involucrados generando bases de datos donde se evidencie el estado de los PQRSD y remitiendo a través de correo electrónico a cada área las peticiones que se encuentran a su cargo y establecer un término de respuesta en los casos donde se evidencie vencimientos en los términos. Así mismo, brindar socializaciones respecto del deber para emitir respuestas con suficiente claridad, de resolución expresa, completa y de fondo, acorde con la solicitud elevada por los peticionarios.

Lo anterior con el fin de evitar la vulneración del derecho fundamental al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la CPC., a los peticionarios e igualmente impedir las consecuencias de índole jurídico por no atender una petición, es decir, que si una petición no fue atendida y/o se contestó pero no en los términos establecidos y/o se contestó en términos pero no de fondo, conllevaría al peticionario activar el mecanismo judicial denominado acción de tutela; lo que podría eventualmente por parte del operador judicial a imponer la obligación de dar respuesta y/o acarrear sanciones disciplinarias y/o penales a todo funcionario que sin justa razón viole este precepto de orden constitucional. Así mismo, podría configurarse falta disciplinaria tal y como lo establece la ley 1755 de 2015¹.

¹ *Falta disciplinaria.* La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

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

3.2 Análisis de la información que reposa en el sistema SGDEA del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, respecto a la Calidad y Oportunidad en las respuestas a PQRSD correspondientes al primer I, semestre de 2023.

De conformidad con los pilares establecidos en la Constitución Política de Colombia Artículo 23, el cual señala que “ (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”, y en concordancia con el principio de transparencia y acceso a la información pública establecido en la Ley 1712 de 2014 y el procedimiento PR-RCI-021, versión 20, denominado trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuyo objetivo es “Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias (PQRSD), que son presentadas por los ciudadanos y partes interesadas a través de los diferentes canales de atención definidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para que sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos y normas vigentes” se realiza el presente ejercicio auditor con el propósito de optimizar los tiempos en la gestión (oportunidad) y el lenguaje utilizado y profundidad de lo respondido (calidad).

Diseño de la Muestra

Con el fin de obtener resultados eficientes y confiables en la presente evaluación emitidas a las diferentes peticiones, se optó por un muestreo probabilístico (aleatorio simple), cuya característica indica que todas las respuestas proferidas en el primer semestre del 2023 tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra objeto de estudio.

| INGRESO DE PARÁMETROS | | TAMAÑO DE LA MUESTRA | |
|----------------------------|-------|----------------------|-----|
| Tamaño de la Población (N) | 1.702 | Fórmula | 138 |
| Error Muestral (E) | 5% | Muestra Óptima | 128 |
| Proporción de Éxito (P) | 10% | | |
| Nivel de Confianza | 95% | | |
| Nivel de Confianza (Z) (t) | 1,960 | | |

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
 E= Error de muestreo (precisión)
 N= Tamaño de la Población
 P= Proporción estimada
 Q= 1-P

Ilustración 4 Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Análisis de las Respuestas

A continuación, se indica que se procedió a consultar en el aplicativo SGDEA-SOADOC, cada una de las solicitudes seleccionadas, por tanto, se revisó la tipología que se asignó, a realizar lectura de la petición y de la respectiva respuesta proferida por el MADR,

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

analizándose el contenido de las mismas con el fin de verificar si cumple con los criterios que a continuación se detallan.

Criterios de Evaluación de las Respuestas

Para ello, se hace procedente elegir los criterios de evaluación adecuados, los cuales permitan medir, transmitir información real y veraz con relación a la presente evaluación y las respuestas emitidas a las peticiones elevadas ante el MADR, se verifica en el Sistema Integrado de Gestión del MADR, y no se evidencia que en el procedimiento PR-RCI-021, versión 20, denominado “trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuyo objetivo es “Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias (PQRSD), se establezca una metodología para el análisis de la calidad de las respuestas a las PQRSD presentadas por los ciudadanos y/o entidades”. Por ende, se procede a tomar como referencia los criterios señalados para elaborar la respuesta de acuerdo con lo citado en la Ley 1712 de 2014, “artículo 26, Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.” En este sentido, a continuación se proceden a contextualizar las siguientes definiciones:

| LA RESPUESTA | DEFINICIÓN |
|--------------|---|
| Oportuna | La respuesta es <u>oportuna</u> cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley. |
| Objetiva | La respuesta es <u>objetiva</u> cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información. |
| Veraz | La respuesta es <u>veraz</u> cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle. |

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Completa | La respuesta es <u>completa</u> cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas. ² |
| Motivada | La respuesta es <u>motivada</u> cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta. |
| Actualizada | La respuesta es <u>actualizada</u> cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado. |
| Términos | La respuesta se emitirá en los <u>términos</u> establecidos en el artículo 14 Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. En caso que la petición no sea competencia de la autoridad a quien se dirige se aplicara los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley ibídem. |
| Ser gratuita o sujeta a un costo | La respuesta a la solicitud deberá ser <u>gratuita</u> o La respuesta deberá informar los costos para expedir las copias de la información en los diferentes formatos disponibles, de acuerdo al acto administrativo o documento equivalente expedido en el que estos se definen según los formatos disponibles ³ . Las respuestas deben ser gratuitas y no pueden superar el valor de la reproducción ⁴ . |

Ilustración 5 Fuente de la información: Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública

Igualmente, es importante mencionar lo señalado en la Sentencia T-794 de 2013 de la Honorable Corte Constitucional que cita:

- “El ejercicio del derecho de petición no se limita a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino, igualmente, el derecho a recibir una respuesta a la solicitud realizada.
- Esta contestación debe sujetarse a los requerimientos establecidos en la ley.

² Corte Constitucional, Sentencia T 801 de 2012, M.P.: Jorge Iván Palacio Palacio

³ Decreto 1085 de 2015, artículos 2.1.1.3.1.5. y 2.1.1.3.1.6.

⁴ Ley 1712 de 2014, artículo 3, Ley 1755 de 2015, artículo 29

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

- La resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, coherentes, dar solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.”

Por consiguiente, y tomando como referencia los conceptos previamente relacionados, se procederá a evaluar por parte de la OCI las respuestas a las peticiones en los siguientes términos:

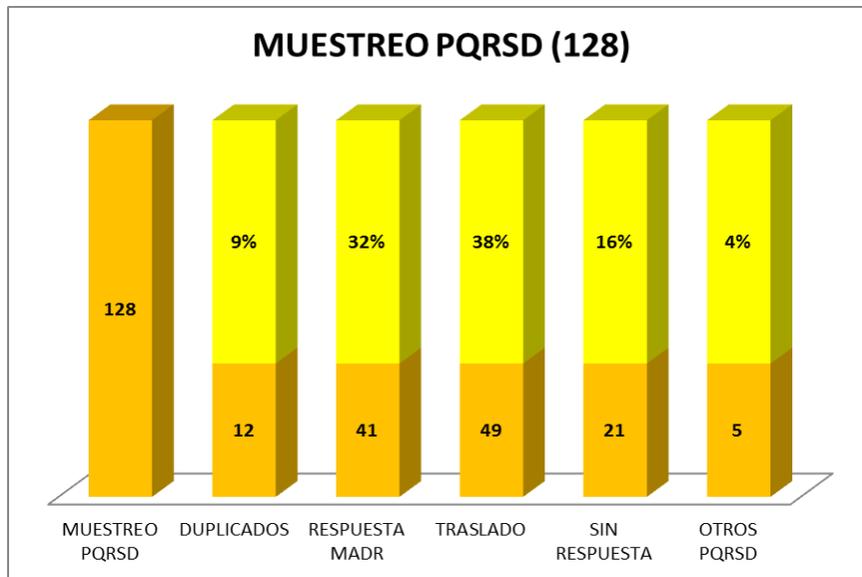
| No. | CRITERIO DE EVALUACIÓN | CONCEPTO |
|-----|-------------------------------|---|
| 1 | RESPUESTA COMPLETA Y DE FONDO | <p>La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones elevadas.</p> <p>La respuesta es completa cuando se responde cada uno de los interrogantes de la petición, es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin evasivas.</p> |
| 2 | RESPUESTA CLARA Y ACTUALIZADA | <p>La respuesta proferida es clara y está escrita en un lenguaje que permite la comprensión del peticionario.</p> <p>La respuesta debe ser actualizada, es decir, que su fundamento se debe basar en datos e información reciente con los que cuenta el sujeto obligado.</p> |
| 3 | RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA | <p>La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basado en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera o controle el sujeto obligado y sin presentarse intereses de índole particular por el sujeto obligado.</p> <p>La respuesta ofrece razones precisas al peticionario para conceder, negar o trasladar su solicitud, así mismo, presenta el sustento jurídico y técnico.</p> |

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

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| 4 | OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | <p>La respuesta se emitirá en los términos establecidos en el artículo 14 Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <p>En caso que la petición no sea competencia de la autoridad a quien se dirige se aplicara los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley ibídem.</p> |
|---|------------------------------------|--|

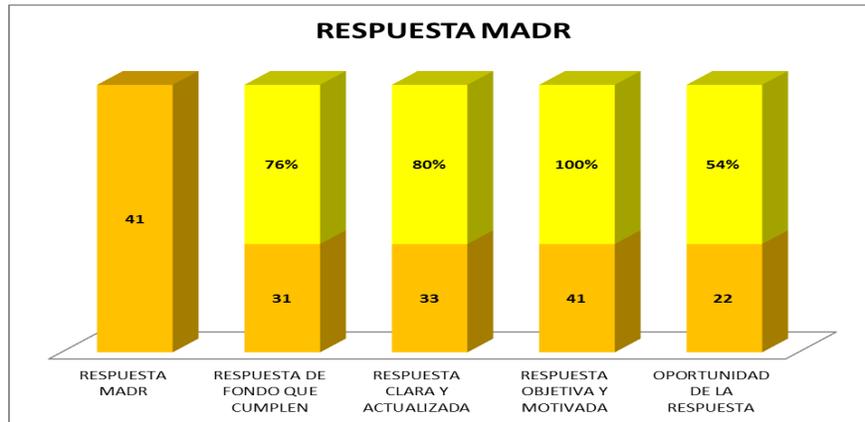
Ilustración 6

La Oficina de Control Interno del MADR, actuando de conformidad con lo anterior, y en aplicación del ejercicio auditor realizando la revisión minuciosa del contenido de los documentos que fueron seleccionados en el muestreo y comparándolos con la normatividad vigente, procede a informar el escenario de los criterios objeto de la presente evaluación, a continuación se detalla gráficamente los criterios de evaluación de la respuesta:

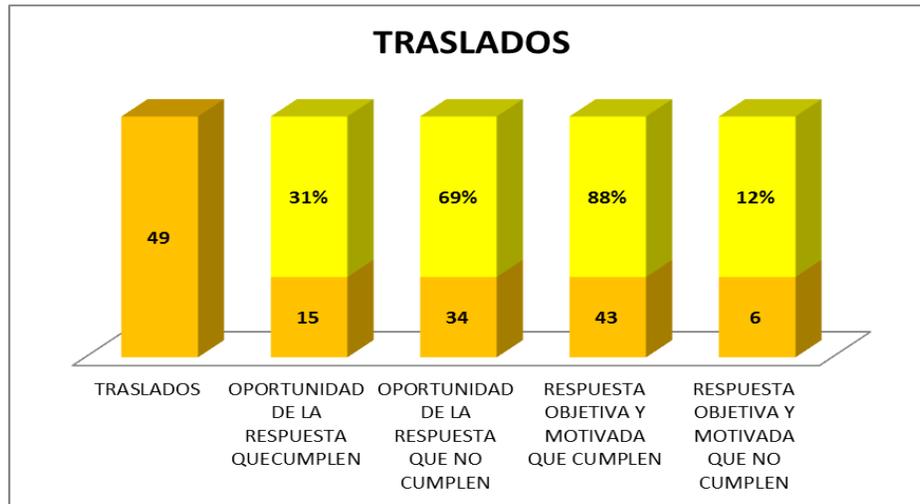


Gráfica 7

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



Gráfica 8



Gráfica 9

Criterio No. 1 – Respuesta Completa o de Fondo:

La OCI de conformidad con la información que reposa en el sistema denominado SGDEA-SOADC, procedió analizar el contenido de la petición y de la respuesta (128) PQRSD, evidenciándose con relación a este criterio que se cumple en un 76% (31) (las cuales corresponde a las peticiones como se detalla en la gráfica 8 con el título RESPUESTA MADR) de las respuestas.

| No. | RADICADOS DE SALIDA | OBSERVACIÓN OCI: RESPUESTA DE FONDO O COMPLETA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|---------------------|--|--------------------------------|
| 1 | 2023-440-007898-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES |

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

| | | | |
|---|-------------------|---------------|---|
| | | CUMPLE | PÚBLICOS RURALES |
| 2 | 2023-420-007311-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 3 | 2023-340-005896-1 | | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS |
| 4 | 2023-440-001939-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 5 | 2023-440-007710-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 6 | 2023-520-009270-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 7 | 2023-110-011123-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 8 | 2023-520-007998-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 9 | 2023-522-008312-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|--|
| | | | HORTOFRUTÍCOLAS |
| 10 | 2023-440-005920-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 11 | 2023-561-004171-1 | | GRUPO DE FINANCIAMIENTO |
| 12 | 2023-440-004199-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL |
| 13 | 2023-110-010957-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 14 | 2023-440-011557-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 15 | 2023-311-011930-1 | | GRUPO DE TALENTO HUMANO |
| 16 | 2023-440-004457-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 17 | 2023-480-011331-1 | | DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL |
| 18 | 2023-440-007138-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN 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 |

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| | | | BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 19 | 2023-561-006741-1 | | GRUPO DE FINANCIAMIENTO |
| 20 | 2023-160-001547-1 | | GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA |
| 21 | 2023-440-011369-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 22 | 2023-110-007639-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 23 | 2023-170-010108-1 | | OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES |
| 24 | 2023-520-011780-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 25 | 2023-442-007258-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 26 | 2023-520-007999-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 27 | 2023-440-008051-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| 28 | 2023-540-012121-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS |
| 29 | 2023-350-001744-1 | | GRUPO DE CONTRATACIÓN |
| 30 | 2023-160-002221-1 | | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA |
| 31 | 2023-521-011740-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |

No obstante, se evidenció que un 24% (10) de las respuestas no fueron contestadas de fondo o completa de conformidad con lo siguiente:

| No. | RADICADOS DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: RESPUESTA NO CONTESTADA DE FONDO O COMPLETA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|---------------------|--|---|
| 1 | 2023-190-010554-1 | El argumento de la respuesta se ciñe a un formato tipo y no se contesta puntualmente lo que indica el peticionario. | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 2 | 2023-520-002601-1 | No se resolvió de fondo la solicitud por falta de documentación que debe ser aportada por el peticionario (petición incompleta). Se aclara que si bien, se contestó por parte del MADR a requerir al peticionario con el fin de que procedería aportar la documentación, supero el término de los diez (10) días hábiles, así mismo, | DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS |

| | | | |
|--|---|--|--------------------------------|
|  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 se relacionó en la contestación el término de un (1) mes para que el peticionario aportara la documentación pendiente. Lo anterior con el fin de proceder a determinar por parte del MADR si es procedente o no el desistimiento tácito establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia. | |
| 3 | 2023-313-003732-1 | No se resolvió de fondo la solicitud por falta de documentación que debe ser aportada por el peticionario (petición incompleta). Se aclara que si bien, se contestó por parte del MADR a requerir al peticionario con el fin de que procedería aportar la documentación, supero el término de los diez (10) días hábiles, así mismo, no se relacionó en la contestación el término de un (1) mes para que el peticionario aportara la documentación pendiente. Lo anterior con el fin de proceder a determinar por parte del MADR si es procedente o no el desistimiento tácito establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia. | GRUPO DE GESTIÓN Y DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |

| | | | |
|--|---|--|--------------------------------|
|  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 | 2023-190-010231-1 | El argumento de la respuesta se ciñe a un formato tipo y no se contesta puntualmente lo que indica el petionario. | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 5 | 2023-520-003025-1 | El argumento de la respuesta se ciñe a un formato tipo y no se contesta puntualmente lo que indica el petionario. | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 6 | 2023-313-011020-1 | Si bien, se evidencio que la solicitud no contenía ninguna petición y por parte del MADR se resolvió, cito textualmente “no procedemos a realizar trámite”, se debía indicar en sus fundamentos que se resolvería en los términos del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia. | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |
| 7 | 2023-190-010209-1 | El argumento de la respuesta se ciñe a un formato tipo y no se contesta puntualmente lo que indica el petionario. | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 8 | 2023-340-000937-1 | La contestación de la respuesta no atienda las peticiones elevadas, así mismo, se argumenta que el MADR no es la entidad competente, sin embargo, no realiza la aplicación del artículo 21 de la ley 1755 el cual señala “(...) remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.” | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|--|
| 9 | 2023-521-008953-1 | Respuesta incompleta teniendo en cuenta que no respondió cada uno de los interrogantes elevados por el peticionario. | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 10 | 2023-520-002083-1 | El argumento de la respuesta se ciñe a un formato tipo y no se contesta puntualmente lo que indica el peticionario. | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |

Criterio No. 2 - Respuesta Clara y Actualizada:

La OCI de conformidad con la información que reposa en el sistema denominado SGDEA-SOADOC, procedió analizar el contenido de la respuesta, determinando el nivel de claridad de la respuesta refiriendo este a un uso del lenguaje claro y preciso, el cual debe ser apto para la lectura de la comunidad en general y de fácil comprensión, siempre que el fundamento de la respuesta cuente con datos recientes por lo cual se indica que cumple en un 80% (33), no obstante, con relación a las siguientes se evidencio que un 20% (8) (las cuales corresponde a las peticiones como se detalla en la gráfica 8 con el título RESPUESTA MADR) presenta las siguientes observaciones :

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: RESPUESTA CLARA Y ACTUALIZADA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|--|---|
| 1 | 2023-190-010554-1 | Teniendo en cuenta que la respuesta se ciñe a un formato tipo, no resuelve la petición en un lenguaje comprensible. | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 2 | 2023-313-003732-1 | Si bien, se indica en la petición que la respuesta es incompleta, no se menciona al peticionario la forma para complementar o adjuntar documentos para subsanar la petición. | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |
| 3 | 2023-190-010231-1 | Teniendo en cuenta que la respuesta se ciñe a un formato tipo, no resuelve | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y |

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

| | | | |
|---|-------------------|---|---|
| | | la petición en un lenguaje comprensible. | LAS COMUNICACIONES |
| 4 | 2023-520-003025-1 | Teniendo en cuenta que la respuesta se ciñe a un formato tipo, no resuelve la petición en un lenguaje comprensible. | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 5 | 2023-190-010209-1 | Teniendo en cuenta que la respuesta se ciñe a un formato tipo, no resuelve la petición en un lenguaje comprensible. | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 6 | 2023-340-000937-1 | No resulta comprensible la contestación para el peticionario, teniendo en cuenta que no se señala cual es el funcionario competente para resolver su petición o contrario sensu se indique que no existe funcionario competente de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS |
| 7 | 2023-521-008953-1 | La redacción del texto no permite su fácil comprensión. | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 8 | 2023-520-002083-1 | Teniendo en cuenta que la respuesta se ciñe a un formato tipo, no resuelve la petición en un lenguaje comprensible. | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |

Criterio No. 3 - RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA

La OCI identifica en el presente ejercicio las respuestas se ajustan al criterio de objetividad, así mismo, las respuestas cuentan con el sustento jurídico y/o técnico las cuales son soportadas en los documentos que genere, obtenga, adquiera o controle el sujeto obligado y no en intereses particulares. No obstante, se observa que las siguientes peticiones referencian normatividad no vigente únicamente para respuesta que dan traslado por competencia (ver gráfica 9) no dando

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

cumplimiento en un 12% (6), por lo tanto, las demás respuestas denominadas respuestas MADR cumplen con este criterio al 100% (41) (ver gráfica 8).

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|---|---|
| 1 | 2023-110-008762-1 | Se evidencia que en el oficio que da traslado por competencia la normatividad que se cita es el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la cual fue sustituida por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 2 | 2023-110-000497-1 | Se evidencia que en el oficio que da traslado por competencia la normatividad que se cita es el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la cual fue sustituida por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 3 | 2023-110-001438-1 | Se evidencia que en el oficio que da traslado por competencia la normatividad que se cita es el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la cual fue sustituida por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 4 | 2023-113-009995-1 | Se evidencia que en el oficio que da traslado por competencia la normatividad que se cita es el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la cual fue sustituida por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |

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

| | | | |
|---|-------------------|---|---|
| 5 | 2023-110-002489-1 | Se evidencia que en el oficio que da traslado por competencia la normatividad que se cita es el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la cual fue sustituida por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 6 | 2023-110-005149-1 | Se evidencia que en el oficio que da traslado por competencia la normatividad que se cita es el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la cual fue sustituida por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |

Criterio No. 4 – Oportunidad de la Respuesta:

Es importante mencionar que para este criterio se tiene en cuenta si se cumple con los términos de la respuesta señalados en la Ley 1755 de 2015 o por el contrario los incumple en su totalidad, lo que conlleva lo anterior a la extemporaneidad de la respuesta.

De acuerdo con lo mencionado es importante indicar, que el “indicador 20” el cual fue objeto de la presente evaluación y seguimiento verifico la oportunidad de la respuesta arrojando como resultado un 30% (325) de no cumplimiento en los términos de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2023.

Así mismo, al verificarse en el muestreo se observa que se cumple con los términos de oportunidad de la Ley 1755 de 2015 para dar contestación a las peticiones arrojando como resultado un 54% (22) (ver gráfica 8) para respuesta a peticiones denominadas respuesta MADR y un 31% (15) (ver gráfica 9) para traslados:

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  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. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|--|---|
| 1 | 2023-562-009839-1 | <p>Cumple el término (5) días artículo 21 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>Así mismo, es importante mencionar que no se evidencio en el sistema SGDEA-SOADOC copia del oficio remitario al peticionario informando respecto del traslado.</p> | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS |
| 2 | 2023-340-054702-1 | | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS |
| 3 | 2023-110-003313-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 4 | 2023-560-001683-1 | | GRUPO DE FINANCIAMIENTO |
| 5 | 2023-420-001624-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 6 | 2023-301-002332-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 7 | 2023-440-010962-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 8 | 2023-110-002489-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 9 | 2023-301-010331-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 10 | 2023-301-054960-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 11 | 2023-301-004215-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 12 | 2023-340-005781-1 | | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|--|
| | | | LIQUIDADAS |
| 13 | 2023-500-009397-1 | | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS |
| 14 | 2023-301-004605-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 15 | 2023-340-000937-1 | | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS |

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|--|--|
| 1 | 2023-440-007898-1 | Cumple el término (15) días artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 2 | 2023-440-001939-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 3 | 2023-110-011123-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 4 | 2023-440-005920-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 5 | 2023-440-004199-1 | | GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL |
| 6 | 2023-311-011930-1 | | GRUPO DE TALENTO HUMANO |
| 7 | 2023-440-004457-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 8 | 2023-350-001744-1 | | GRUPO DE CONTRATACIÓN |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| 9 | 2023-160-001547-1 | | GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA |
| 10 | 2023-340-005896-1 | | GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS |
| 11 | 2023-190-010554-1 | | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 12 | 2023-190-010231-1 | | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 13 | 2023-160-002221-1 | | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA |
| 14 | 2023-190-010209-1 | | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|--|---|
| 1 | 2023-522-008312-1 | Cumple el término (30) días artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS |
| 2 | 2023-561-004171-1 | | GRUPO DE FINANCIAMIENTO |
| 3 | 2023-480-011331-1 | | DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL |
| 4 | 2023-110-007639-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 5 | 2023-170- | | OFICINA DE ASUNTOS |

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

| | | | |
|---|-------------------|--|---|
| | 010108-1 | | INTERNACIONALES |
| 6 | 2023-520-011780-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 7 | 2023-520-007999-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|--|--|
| 1 | 2023-313-003732-1 | Cumple con el término (10) días artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |
| 2 | 2023-520-002601-1 | | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |

A continuación, de conformidad con las peticiones objeto de la presente evaluación se procederá a determinar las peticiones contestadas fuera de los términos, que equivale en un 46% (19) correspondiente a las respuestas denominadas respuestas MADR y un 69% (34) (ver gráfica 9) que corresponde a los traslados:

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|---|---|
| 1 | 2023-420-004098-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 2 | 2023-540-008253-1 | No cumple con los términos de artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (5 días). | DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS |
| 3 | 2023-420-008184-1 | Así mismo, es importante mencionar que no se evidencio en el sistema SGDEA- | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| | | SOADOC copia del oficio remitido al petionario informando respecto del traslado. | USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 4 | 2023-440-005650-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 5 | 2023-521-003590-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 6 | 2023-110-004958-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 7 | 2023-440-011339-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 8 | 2023-110-000219-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 9 | 2023-440-011363-1 | | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL |
| 10 | 2023-110-008762-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |
| 11 | 2023-110-000497-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 12 | 2023-440-010875-1 | | GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL |
| 13 | 2023-440-010471-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| 14 | 2023-440-011582-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 15 | 2023-440-010632-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 16 | 2023-420-008180-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 17 | 2023-110-001438-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 18 | 2023-420-001833-1 | | GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS |
| 19 | 2023-113-009995-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 20 | 2023-110-055080-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 21 | 2023-420-008489-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 22 | 2023-523-002393-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES |
| 23 | 2023-583-005397-1 | | GRUPO DE SOSTENIBILIDAD |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| | | | AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO |
| 24 | 2023-540-010981-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS |
| 25 | 2023-440-009212-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 26 | 2023-440-010879-1 | | GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL |
| 27 | 2023-440-007906-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 28 | 2023-440-009415-1 | | GRUPO DE CONTABILIDAD |
| 29 | 2023-420-006283-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 30 | 2023-420-008182-1 | | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 31 | 2023-110-005149-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 32 | 2023-440-011361-1 | | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS |
| 33 | 2023-301-002374-1 | | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|---|
| | | | BIBLIOTECA |
| 34 | 2023-420-000745-1 | | GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO |
| 35 | 2023-580-002507-1 | | GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO |
| 36 | 2023-110-000680-1 | | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|---|--|
| 1 | 2023-440-007710-1 | No cumple con el término (15) días artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 2 | 2023-110-010957-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 3 | 2023-440-011557-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 4 | 2023-440-007138-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 5 | 2023-561-006741-1 | | GRUPO DE FINANCIAMIENTO |
| 6 | 2023-440-008051-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 7 | 2023-520-002083-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 8 | 2023-440-011369-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES |

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

| | | | |
|----|-------------------|--|--|
| | | | PÚBLICOS RURALES |
| 9 | 2023-442-007258-1 | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 10 | 2023-580-005042-1 | | GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO |
| 11 | 2023-520-003025-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 12 | 2023-521-011740-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 13 | 2023-521-008953-1 | | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |

| No. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|---|---|
| 1 | 2023-420-007311-1 | No cumple con el término (30) días artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 | DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO |
| 2 | 2023-520-009270-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 3 | 2023-540-012121-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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. | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES OCI: OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--------------------|---|---|
| 1 | 2023-520-007998-1 | No cumple con el término (10) días artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 | DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES |
| 2 | 2023-520-002601-1 | | DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS |
| 3 | 2023-110-007345-1 | | GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS |

Así mismo, se evidencia radicados de entrada sin respuesta y vencidos, que equivalen a un 16% (21):

| No. | RADICADO DE ENTRADA | OBSERVACIONES DE LA OCI: FECHA DE VENCIMIENTO DE LA PETICIÓN SIN RESPUESTA | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|---------------------|--|---|
| 1 | 2023-313-007401-2 | 02/05/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 2 | 2023-313-010349-2 | 30/05/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 3 | 2023-313-003240-2 | 24/03/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 4 | 2023-313-000004-2 | 17/02/2023 | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |
| 5 | 2023-313-001329-2 | 27/03/2023 | DESPACHO DEL VICEMINISTRO 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 |

| | | | |
|----|-------------------|------------|---|
| | | | ASUNTOS AGROPECUARIOS |
| 6 | 2023-313-012169-2 | 15/06/2023 | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS |
| 7 | 2023-313-013912-2 | 05/07/2023 | GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS |
| 8 | 2023-313-012529-2 | 21/06/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 9 | 2023-313-012637-2 | 13/07/2023 | DESPACHO DEL MINISTRO |
| 10 | 2023-313-011036-2 | 28/06/2023 | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 11 | 2023-313-011513-2 | 01/06/2023 | GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA |
| 12 | 2023-313-010868-2 | 27/06/2023 | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 13 | 2023-313-011428-2 | 07/06/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 14 | 2023-313-009848-2 | 07/06/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 15 | 2023-313-011033-2 | 28/06/2023 | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 16 | 2023-313-009517-2 | 23/05/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 17 | 2023-313-012378-2 | 11/07/2023 | OFICINA DE TECNOLOGÍAS 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 |

| | | | |
|----|-------------------|------------|---|
| | | | INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 18 | 2023-313-012466-2 | 09/06/2023 | GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA |
| 19 | 2023-313-004467-2 | 04/04/2023 | DESPACHO DEL MINISTRO |
| 20 | 2023-313-008322-2 | 03/05/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 21 | 2023-313-012029-2 | 14/06/2023 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |

Otros PQRSD:

Ahora bien, frente a las siguientes peticiones se evidenció lo siguiente por parte de la OCI, indicando que equivale a un 4% (5) (ver gráfica 7):

| No. | RADICADO DE ENTRADA Y/O SALIDA | DE Y/O | OBSERVACIONES OCI | DEPENDENCIA ASIGNADA |
|-----|--|--------|---|---|
| 1 | Radicado de salida: 2023-460-003963-1 | | Se evidencia como fecha de radicado el día 15/03/2023 y como fecha de radicado de salida el día 10/03/2023, no siendo posible determinar para este caso en particular el término de la oportunidad de la petición, así mismo, no fue posible corroborar la respuesta teniendo en cuenta que en el sistema no se registra la petición. | DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS |
| 2 | Radicado de entrada: 2023-313-011036-2 | | Se evidencia no hay respuesta del radicado. | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |

| | | | |
|--|---|--|--------------------------------|
|  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 | Radicado de entrada: 2023-313-013233-2 | Se evidencia solo radicado de entrada y al revisar el documento, se observa que el mismo hace referencia a una Acción de Tutela contemplada bajo los parámetros del art. 86 de la C.P. y no del art. 23 de C.P., y demás normas concordantes relacionadas con el derecho de petición. Por ende, su clasificación no hace parte de PQRSD, sin embargo, es importante mencionar que no se evidencia la respuesta en el sistema a la acción de tutela. Ahora bien, así mismo, es importante indicar que se evidencia que la citada tutela hace referencia a la protección del derecho de petición artículo 23 C.P.C. | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 4 | Radicado de entrada 2023-313-014029-2 | Se evidencia solo radicado de entrada y al revisar el documento, se observa que el mismo hace referencia a una solicitud de la fiscalía el cual no contiene respuesta. | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |
| 5 | Radicado de entrada 2023-313-008623-2 | Se evidencia solo radicado de entrada y al revisar el documento, se observa | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES |

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

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | que el mismo hace referencia a una solicitud judicial el cual no contiene respuesta. | |
|--|--|--|--|

Por parte de la OCI, se procedió a través de correo electrónico el día 17 de julio de 2023, a solicitar respuesta de los mencionados radicados, reiterando el mismo, el día 25 de julio de 2023. En ese orden de ideas, fue allegado por parte de la dependencia DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS respuesta 2023-460-003963-1, relacionada con el radicado de entrada señalándose que la fecha del radicado fue el día 10 de marzo de 2023, así mismo, se evidencia que la respuesta fue contestada de fondo. Igualmente, LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, informo a través de correo electrónico el día 24 de julio de 2023, que el radicado No. 2023-313-011036-2 fue respondido el pasado 25 de mayo de 2023, adjunta anexo. Por último, la dependencia DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES, allega respuesta al siguiente radicado de entrada 2023-313-013233-2 (acción de tutela) donde se evidencia que se procedió a dar respuesta al peticionario a través del radicado de salida 2023-440-012200-1, así mismo, con relación al radicado 2023-313-008623-2 se observa que se profirió respuesta a través del radicado 2023-440-013263, por último, con relación al radicado 2023-313-014029-2, se remitió respuesta.

Mapa de Riesgos de Atención y Servicio al Ciudadano:

Una vez, revisado el mapa de “Atención y Servicio al ciudadano” se describe los riesgos a continuación:

- Posibilidad de afectación reputacional por una inadecuada orientación al ciudadano sobre los servicios que ofrece el Ministerio, debido a la falta de información y socialización de los servicios y trámites que desarrolla el Ministerio por parte de las áreas misionales al personal del Grupo Atención al Ciudadano.
- Posibilidad de afectación reputacional por Inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD; debido al Desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las solicitudes.
- Posibilidad de afectación reputacional por Inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD, debida a la deficiencia en la herramienta tecnológica para realizar el seguimiento al estado de las solicitudes radicadas por ciudadanos en el Ministerio.
- Posibilidad de afectación reputacional por desconocer la percepción de los beneficiarios que accedieron a los servicios y programas prestados por el

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

Ministerio, debido a la falta de información por parte de las direcciones técnicas sobre las políticas e instrumentos.

| Observaciones de los Controles por parte de OCI del MADR | | |
|---|--|--|
| Diseño | Ejecución | Evaluación |
| <p>Se evidencia que los controles cuentan con un responsable, sin embargo, no resulta claro como las actividades de seguimiento mitigan la materialización del riesgo respecto de la contestación de las peticiones fuera del término.</p> <p>Lo anterior se señala debido a que los controles no resuelven la causa raíz identificada, es decir, las demoras en la gestión de estos por parte de los responsables, respecto a las PQRSD.</p> | <p>Una vez verificado el control, se evidencia que la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano con los informes de estadísticas remitidos semanalmente, ha tratado de cumplir con el riesgo relacionado frente a la oportunidad de la respuesta; sin embargo, se evidencia que en el primer I semestre de 2023 existe un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del términos señalado por la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Con lo anterior, se deduce que los controles no han sido suficientes y efectivos, por cuanto se continúa materializando el riesgo identificado en este proceso. En ese orden de ideas, se recomienda revisar la identificación de los riesgos, causas y controles.</p> | <p>Se evidencia que los controles están presentes, pero, no resultan del todo efectivos.</p> <p>Existen actividades diseñadas con falencias, y requieren intervención.</p> |

Una vez verificada la matriz de riesgos del proceso “Atención y Servicio al ciudadano” se evidenciaron falencias en el diseño y la ejecución de los controles asociados a la oportunidad de la respuesta, por cuanto conforme a la muestra seleccionada PQRSD, se

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

evidenció la materialización de riesgos de incumplimiento en los términos legales establecido en la Ley 1755 de 2015, en un 46% (19) correspondiente a las respuestas denominadas respuestas MADR y un 69% (34) que corresponde a los traslados.

Por tanto, se sugiere revisar el diseño y la ejecución de los controles establecidos actualmente, procurando la suficiencia y efectividad de los mismos, fortaleciendo el análisis causa de los riesgos materializados, utilizando como insumo, las deficiencias encontradas durante el presente ejercicio de seguimiento a las PQRSD

ASPECTOS ENCONTRADOS: (Conformidades y no conformidades)

| ASPECTOS PARA MEJORAR | | | |
|-----------------------|------|---|---|
| ÍTEM | NC/O | SITUACIONES ENCONTRADAS | RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS |
| 1 | NC | <p>Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano</p> <p>Con relación a los PQRSD radicados en el primer semestre de 2023 se evidencio un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del términos señalado por la Ley 1755 de 2015.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Ajustar el procedimiento con el fin de que se incluyan conceptos relacionados con la calidad y oportunidad para la contestación de respuestas. 2) Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente. Por lo que se hace necesario que se revisen por cada una de las áreas los controles establecidos en sus planes de mejoramiento. 3) Continuar efectuando alertas tempranas a los líderes de los |

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

| | | | |
|---|----|--|--|
| | | | <p>procesos involucrados generando bases de datos donde se evidencie el estado de los PQRSD y remitiendo a través de correo electrónico a cada área las peticiones que se encuentran a su cargo y establecer un término de respuesta en los casos donde se evidencie vencimientos en los términos. Así mismo, brindar socializaciones respecto del deber para emitir respuestas con suficiente claridad, de resolución expresa, completa y de fondo, acorde con la solicitud elevada por los peticionarios.</p> <p>4) Realizar un plan de choque que incluya las dependencias responsables de generar las respuestas a las solicitudes con el fin de que se proceda en un término sumario a responder las que se encuentran vencidas sin respuestas y las próximas a vencer.</p> |
| 2 | NC | Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales, Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo, Grupo de Cadenas de Productos Agrícolas Permanentes y Hortofrutícolas, Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Despacho del Viceministro de Asuntos Agropecuarios, Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas, Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, Grupo de Innovación y desarrollo Tecnológico, Grupo de Atención a Procesos Judiciales y | 1) Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente. Por lo que se hace necesario que se revisen por cada una de las áreas los controles establecidos en sus planes de mejoramiento. |

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

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | <p>Jurisdicción Coactiva, Grupo de Cadena Agrícolas Transitorios, Dirección de la Mujer Rural, Grupo de Financiamiento, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Conceptos Regulación y Actuaciones Administrativas, Grupo de Talento Humano, Grupo de Gestión Integral de Entidades Liquidadas, Grupo de Cadenas Productos Forestales, Grupo de Sostenibilidad Ambiental y Cambio Climático, Grupo de Servicios Administrativos, Oficina de Asuntos Internacionales, Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Oficina Asesora Jurídica, Despacho del Ministro, Grupo de Protección Sanitaria, Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, Grupo de Contabilidad, Grupo de Proyección de Políticas y de Gestión Intersectorial.</p> <p>Con relación a los PQRSD radicados en el primer semestre de 2023 se evidencio un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del términos señalado por la Ley 1755 de 2015.</p> | <p>2) Realizar un plan de choque que incluya las dependencias responsables de generar las respuestas a las solicitudes con el fin de que se proceda en un término sumario a responder las que se encuentran vencidas sin respuestas y las próximas a vencer.</p> |
| 3 | O | <p>Grupo de Gestión Documental y Biblioteca</p> | <p>1) Proceder a verificar la herramienta SGDEA-SOADOC lo relacionado frente a los PQRSD duplicados teniendo en</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 |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | En la herramienta SGDEA-SOADOC se observó registros de radicación duplicados y así mismo radicados tipificados como PQRSD que se relacionaban como requerimientos judiciales y/o acciones de tutela. | <p>cuenta que no se refleja la información real de los PQRSD.</p> <p>2) Verificar la tipología de los PQRSD previo a su registro en la herramienta SGDEA-SOADOC con el fin de clasificarlos adecuadamente.</p> |
| 4 | O | <p>Grupo de Sistema Integrado de Gestión - SIG</p> <p>Se evidencia que el riesgo relacionado a la no contestación de la PQRSD en término, recae en todas las dependencias del MADR.</p> | <p>1) Incluir en el mapa de riesgos el asociado por la no oportunidad de contestación de los PQRSD en los términos señalados por Ley, con el fin de que las dependencias procedan a generar en sus planes acciones tendientes a mitigar la contestación de la respuesta en oportunidad.</p> |
| 5 | O | <p>Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano</p> <p>Se evidenció en la base de datos remitida por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca duplicidad de radicados que no refleja de manera real el número de radicaciones existentes en el MADR, lo que podría conllevar a no tener un registro estadístico veraz que permita cuantificar las PQRSD que se encuentren en diferentes estados (en término, vencidas sin respuestas, extemporáneas, finalizadas).</p> | <p>1) Se contemple la posibilidad de incluir en el mapa de riesgo uno asociado a la duplicidad de radicados y su respectivo control.</p> |
| | | Grupo de Gestión Documental y Biblioteca | <p>1) Se escale con el operador del Sistema SGDEA-SOADOC, la necesidad de parametrizar el</p> |

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

| | | | |
|---|---|--|---|
| 6 | O | Se evidenció en la base de datos remitida por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca duplicidad de radicados que no refleja de manera real el número de radicaciones existentes en el MADR, lo que podría conllevar a no tener un registro estadístico veraz que permita cuantificar las PQRSD que se encuentren en diferentes estados (en término, vencidas sin respuestas, extemporáneas, finalizadas). | sistema relacionado con la duplicidad de registros con el fin de obtener datos precisos frente al número de PQRSD radicados en el MADR. |
|---|---|--|---|

RECOMENDACIONES:

1. Ajustar el procedimiento con el fin de incluir conceptos relacionados con la calidad y oportunidad en la contestación de respuestas.
2. Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y los responsables de la respuesta, para evitar la persistencia de la materialización del riesgo asociado con las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente. Es necesario revisar los controles establecidos.
3. Se recomienda al área de “Atención y Servicio al Ciudadano” fortalecer la buena práctica de emisión alertas tempranas a los líderes de los procesos responsables, generando bases de datos que reflejen el estado de los PQRSD y remitiendo por correo electrónico a cada área las peticiones que se encuentran a su cargo, estableciendo un término de respuesta en los casos donde se evidencie vencimientos en los términos.
4. Brindar socializaciones respecto del deber para emitir respuestas con suficiente claridad, de resolución expresa, completa y de fondo, acorde con la solicitud elevada por los peticionarios.
5. Contemplar la posibilidad de utilizar formatos “tipo” para responder a las peticiones, siempre y cuando sean adecuados para dar respuesta de fondo y de conformidad con las solicitudes respectivas.

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

6. Implementar un plan choque que involucre a las dependencias responsables de generar respuestas a las solicitudes, con el objetivo de responder en un término sumario a las peticiones que estén vencidas sin respuesta o próximas a vencer.
7. Por parte del grupo de Gestión Documental y Biblioteca, realizar una verificación de la tipología de los PQRSD antes de su registro en la herramienta, con el propósito de evitar la incorrecta tipificación de los radicados.
8. Se sugiere que las respuestas que proceden a dar traslado por competencia, se emita copia del oficio remisorio al peticionario informando respecto del traslado.

CONCLUSIONES:

1. Se evidenció que el área de “Atención y Servicio al Ciudadano” del MADR, genera alertas a través de los informes de estadística remitidos semanalmente por correo electrónico a todas las dependencias. Estos informes permiten observar los PQRSD vencidos sin respuesta y los que están próximos a vencer, con el objetivo de que las áreas procedan a brindar respuesta en los términos señalados por la Ley.
2. Se observó que el área de “Atención y Servicio al Ciudadano” del MADR, cuenta con el procedimiento PR-RCI-021, versión 20, denominado trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuyo objetivo es *“Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias (PQRSD), que son presentadas por los ciudadanos y partes interesadas a través de los diferentes canales de atención definidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para que sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos y normas vigentes.”* no obstante, se sugiere que el mismo debe ser revisado y actualizado frente a la normatividad vigente.
3. Durante el II Semestre de 2022, el porcentaje de respuestas finalizadas a tiempo fue del 50,1% (744 PQRSD) y las respuestas extemporáneas alcanzaron el 26.5% (393 PQRSD) del total de 1.137 PQRSD. Para el I semestre de 2023, el porcentaje de respuestas finalizadas a tiempo fue del 70% (768 PQRSD) y las respuestas extemporáneas alcanzaron el 30% (325 PQRSD) del total de 1.093 PQRSD.

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

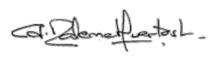
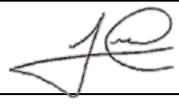
4. En el II Semestre de 2022, los trámites de peticiones sin vencimiento contaban con un 5% (74 PQRSD) y de peticiones vencidas sin respuesta con un 18,4% (273 PQRSD), es decir, que en el presente semestre se denota un incremento frente a los trámites sin vencimiento del 50% (148 PQRSD) y vencidas sin respuesta al 50% (147 PQRSD). En este orden de ideas, por parte de la OCI se evidencia la materialización del riesgo frente a las respuestas vencidas (sin respuesta).
5. Se observó que el área de “Atención y Servicio al Ciudadano” del MADR, no cuenta con un procedimiento y/o guía relacionado con los criterios para elaborar la respuesta al derecho de petición de manera oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Evidenciándose, respuestas a las peticiones con el no cumplimiento de lo señalado en la Ley 1712 de 2014 artículo 26.
6. Según el muestreo realizado frente al criterio No. 1, se cumple en un 76% (31 PQRSD) en cuanto a que las respuestas son completas y o de fondo. De acuerdo con el muestreo, el 24% (10 PQRSD) de las respuestas no fueron contestadas de fondo o completa. (criterio No. 1)
7. El 80% (33 PQRSD) de lo evaluado en la muestra, cumple con el criterio de ser claras y actualizadas. Así mismo, el 20% (8 PQRSD) de las respuestas no cumplen con el criterio de ser claras y actualizadas (criterio No. 2).
8. De acuerdo con el muestreo, frente al criterio 3 “respuesta objetiva y motivada”, se cumple con este criterio al 100% (41 PQRSD) de las respuestas que debe emitir el MADR.
9. De acuerdo al muestreo, frente al criterio 3 “respuesta objetiva y motivada”, para las respuestas que dan traslado cumplen en un 88% (43 PQRSD) y un 12% (6 PQRSD) que no cumple con este criterio.
10. Que, de acuerdo al muestreo, frente al criterio 4 “oportunidad de la respuesta”, se observa que se cumple con los términos de oportunidad de la Ley 1755 de 2015 para dar contestación a las peticiones arrojando como resultado un 54% (22 PQRSD) para respuesta a peticiones denominadas respuesta MADR y un 31% (15 PQRSD) para traslados.
11. De acuerdo al muestreo, frente al criterio 4 “oportunidad de la respuesta”, se observa contestadas fuera de los términos, que equivale en un 46% (19 PQRSD) correspondiente a las respuestas denominadas respuestas MADR y un 69% (34 PQRSD) que corresponde a los traslados.

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

12. Frente a las peticiones recibidas por el MADR y de las cuales da traslado por competencia, es importante mencionar que no se evidencio en el sistema SGDEA-SOADOC copia del oficio remitario al peticionario informando respecto del traslado.

13. Frente a las peticiones incompletas, no se procedió de conformidad con el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, es decir, en virtud del principio de eficacia, ni en los términos de diez (10) días, ni el requerimiento al peticionario para que complete la petición en el término máximo de un (1) mes, ni el decreto del desistimiento tácito y archivo mediante acto motivado por parte del MADR.

14. Se evidenciaron (5) cinco respuestas “tipo” lo cual no resuelve de fondo la petición del ciudadano.

| | Jefe oficina de Control Interno Auditor líder | Auditor asignado | |
|---------------|--|--|--|
| Firma |  |  |  |
| Nombre | Ana Marlenne Huertas López | Ana Yhorleny Cabrera Jara | Jairo Enrique Gómez Celis |