

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 27-01-2023

ASPECTO EVALUABLE

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

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

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

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el segundo semestre de 2022, y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece que “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)” y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b “Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de los diferentes canales de atención y radicados en el Sistema SGDEA-SOADOC correspondiente al SEGUNDO semestre del año 2022, periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2022.

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

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 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.*

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

- Decreto 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, sugerencia y denuncias – PQRSD que los ciudadanos y grupos de interés solicitaron a la entidad en el marco de la misionalidad institucional, tal como lo señala la circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que define las obligaciones de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para *verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la entidad y determinar con ello si se están atendiendo en oportunidad las PQRSD, entre otras obligaciones.*

1. Metodología empleada

El proceso se desarrolló en tres etapas:

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

Las PQRSD radicadas en el Sistema SGDEA-SOADOC (basado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos - SGDE y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo SGDEA), para el segundo semestre de 2022, descargado archivo en Excel directamente del SGDEA-SOADOC por el equipo auditor.

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

a) <https://www.soadoc.co/>, usuarios del equipo auditor.

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

- b) https://pqr.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index_web.php, con el número de radicado, los cuales operan como las herramientas oficiales para el registro y trazabilidad de toda comunicación recibida y gestionada por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

2. Normatividad que rige el Proceso

A continuación, se describe la normatividad que rige el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, de acuerdo con los tiempos y términos de respuesta vigentes, establecidos en el procedimiento: “Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural” - PR-ASC-01 versión 19, los cuales se relacionan a continuación:

2.1 Tiempos de Respuesta Establecidos a las PQRSD

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según Norma)	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Consultas y Conceptos Externos	30	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14
Derecho de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interés General -o- Particular)	15	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Ley 1437 enero 18 de 2011 – Art. 4 y 5 Decreto 1166 junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 30 Decreto 103 enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias - Reclamos	15	Ley 1437 enero 18 de 2011 - Art. 7, Art. 13 Ley 1755 junio 30 de 2015, Art. 13 Ley 1952 de enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de Documentos	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 1081 mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos Informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones	10	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 260
Solicitud de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No. 4 mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	10	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 14 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo	15	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso II

 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	
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 Registros de Información PQRSD

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Sistema SGDEA-SOADOC radicó las PQRSD para el segundo semestre de 2022, de igual forma el Grupo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los funcionarios y contratistas el estado (a tiempo o vencidos) de las PQRSD. Para el análisis se usó los siguientes informes:

- Indicador “20. PQRSD recibidas por canal” – Descargado en Excel directamente del sistema SGDEA-SOADOC, que cuenta con 1.634 registros entre ellos 70 duplicados (debido a las acciones realizadas para dar respuesta), quedando un total de 1.564 registros y 80 registros anulados, para un total de PQRSD de 1.484 peticiones.
- Indicador “21. Gestión común oficiales recibidas”, Descargado en Excel directamente del sistema SGDEA-SOADOC, que cuenta con 19.358 registros entre ellos 785 duplicados (debido a las acciones realizadas para su trámite), cuenta con 163 registros anulados, para un total de ingresos correspondiente a 18.410; clasificados como “PQRSD” de 1.484 peticiones y como “otros” de 16.926 registros entre ellos con “tipo de documento”: 8 como memorando, 16.671 oficio y 247 tutelas.

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

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

A continuación, se presenta el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD para el segundo semestre de 2022.

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

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

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

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


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

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

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

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

Resultados de evaluación

 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	Estado tiempo respuesta											Total, general
	A tiempo					Vencido						
	Estado				Total, A tiempo	Estado				Total, Vencido		
	Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		En Blanco	
Comunicación oficial general		1			1							1
Consultas y Conceptos	1	11	216		228	3	52	74	2	1	132	360
Convocatorias y/o proyectos		1	1	4	6							6
Denuncia		2	29		31	1	13	11	2		27	58
Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	2	23	265		290	17	97	201	5		320	610
Derechos de Petición entre Entidades		2	24	1	27	8	21	11			40	67
Informe de ejecución contractual			1	1	2							2
Otros		1	1	2	4							4
Quejas		2	17	1	20	6	4	15			25	45
Recibos de pago servicio publico		1			1							1
Reclamo		3	10	1	14	1	7	7	4		19	33
Solicitud de Documentos informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones		1	3		4		1	1			2	6
Solicitud de Información y/o Copia de documentos		4	92		96	1	7	55	3		66	162
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)			2		2			1			1	3
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta			1		1							1
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo						1					1	1
Solicitudes de Información en Materia Pensional	1	3	9	1	14		1	9	1		11	25
Solicitudes de Informes - Cuestionario Congreso - Control Político							1				1	1
Sugerencias	1	2	7	1	11	1	9	8			18	29
Traslado a otras entidades por no competencia			66		66	2			1		3	69
Total, general	5	57	744	12	818	41	213	393	18	1	666	1.484

Tabla No. 2 elaborada por el equipo auditor - Fuente "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud", Descargado de SGDEA-SOADOC

Como resultado del análisis, se obtuvo que de las 1.484 PQRSD registradas en SGDEA-SOADOC, las dependencias responsables gestionaron oportunamente (Finalizada) el 50.1% (744), en proceso de trámite sin vencimiento el 5% (74).

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

Se tramitaron extemporáneamente el 26.5% (393), y vencidas que aún no se ha dado respuesta, se encuentra en trámite el 18.4% (273), para un total vencido de 666 peticiones entre ellas 273 peticiones, que se encuentran en proceso de trámite.

Hallazgo: Un total de 666 PQRSD no fueron respondidas a la ciudadanía en los términos que la ley ordenaba. Correspondiente al 44.9% del total de PQRSD recibidas.

Se continuó analizando la tabla No. 2, presentando las siguientes observaciones:

1. Se evidencian radicados con “**Estado de Tiempo de respuesta**” con opción “**A tiempo**” pero con estado; “**Vacío**” sin información, de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anula do	Funcionario Responsable	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Est ado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-062838-2	13/12/2022	GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS	No	German Darío Espitia	03/01/2023	A tiempo		2022-462-053476-1	26/12/2022
2022-313-062915-2	14/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	05/01/2023	A tiempo			
2022-313-062918-2	14/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	07/01/2023	A tiempo			
2022-313-063246-2	15/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional	06/01/2023	A tiempo			
2022-313-064309-2	28/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional	10/02/2023	A tiempo			

Información extraída del reporte “Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud”

Como se observó en la anterior relación, se encuentra en la bandeja del “*asignador*” y “*pruebas1 Institucional*”, radicados con más de quince días sin asignar el responsable del trámite de la petición, adicionalmente un funcionario responsable como “*pruebas1 Institucional*”, en un aplicativo en producción.

Igualmente, el radicado 2022-313-062838-2 con respuesta (2022-462-053476-1), que, al consultar en el SGDEA, no permite abrir el archivo respuesta. Adicionalmente, no presenta estado.

Para finalizar, los radicados 2022-313-062915-2, y 2022-313-062918-2, no tienen documentos asociados que impide verificar, a que tipo de PQRSD corresponde y el radicado 2022-313-064309-2 - el documento asociado hacer referencia a una TRD, no hay como tal una solicitud.

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

2. Se evidencian radicados con “**Estado de Tiempo de respuesta**” con opción “**A tiempo**” pero con “**Fecha de Vencimiento**”, entre 19 de septiembre y 13 de diciembre de 2022, de acuerdo con los siguientes cuadros:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Tipo documento	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-051202-2	05/09/2022	Solicitud de Información y/o Copia de documentos	19/09/2022	A tiempo	En trámite	2022-560-017698-3	14/09/2022
2022-313-054344-2	04/10/2022	Consultas y Conceptos	18/11/2022	A tiempo	En trámite	2022-110-018450-3	06/10/2022
2022-313-055860-2	14/10/2022	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	08/11/2022	A tiempo	En trámite	2022-110-018723-3	18/10/2022
2022-313-056397-2	20/10/2022	Consultas y Conceptos	05/12/2022	A tiempo	En trámite	2022-110-019060-3	01/11/2022
2022-313-056541-2	21/10/2022	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	15/11/2022	A tiempo	En trámite	2022-110-019061-3	01/11/2022
2022-313-057281-2	27/10/2022	Consultas y Conceptos	13/12/2022	A tiempo	En trámite	2022-110-019612-3	25/11/2022
2022-313-058109-2	03/11/2022	Quejas	28/11/2022	A tiempo	En trámite	2022-180-019315-3	11/11/2022
2022-313-058239-2	04/11/2022	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	29/11/2022	A tiempo	En trámite	2022-113-019346-3	15/11/2022

Información extraída del reporte “Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud”

Como se evidencia en la información anterior en la columna “*Estado tiempo respuesta*”, se encuentra “*A tiempo*”, pero la revisar la columna “*Fecha de Vencimiento*”, las fechas se encuentran vencidas entre el 19 de septiembre y el 13 de diciembre de 2022, por tal razón, debería estar “*Vencida*”, afectando las estadísticas de los diferentes informes que se presenten con base en este reporte.

Para los radicados:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Funcionario o Responsable	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-063245-2	15/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	Asignador	29/12/2022	A tiempo	En trámite	2022-313-064310-2	28/12/2022
2022-313-063248-2	15/12/2022	GRUPO DE CONTRATACIÓN	Andrés García	06/01/2023	A tiempo	En trámite	2022-313-064310-2	28/12/2022

Información extraída del reporte “Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud”

El radicado 2022-313-064310-2, se encuentra en la columna “*funcionario responsable*” – “Asignador”, que no ha pasado a la dependencia responsable del trámite de la PQRSD y con un documento de salida radicación externa que también se encuentra asociado al radicado 2022-313-063248-2.

Igualmente, el radicado 2022-313-063245-2, el documento adjunto informa: “*Prueba SOAINT el documento será anulado. Web*” y para el radicado 2022-313-063248-2 el documento adjunto también informa “*PRUEBA SOAINT ANÓNIMO 2*”, pero en el informe descargado no se encuentran anulados, afectando las estadísticas de informes asociados a este reporte.

 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. Se evidenciaron PQRSD con “**Estado tiempo respuesta**” en “**A tiempo**” con “**Estado**” en “**Finalizada**”, de acuerdo con los siguientes cuadros:

Con radicado terminado en 3.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-046919-2	19/07/2022	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	A tiempo	Finalizada	2022-520-016620-3	04/08/2022
2022-313-049816-2	23/08/2022	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	A tiempo	Finalizada	2022-521-017477-3	08/09/2022
2022-313-049955-2	24/08/2022	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	A tiempo	Finalizada	2022-520-017260-3	31/08/2022
2022-313-055070-2	10/10/2022	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	A tiempo	Finalizada	2022-301-018855-3	24/10/2022
2022-313-057318-2	28/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	A tiempo	Finalizada	2022-313-018963-3	28/10/2022

Información extraída del reporte “Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud”

Como se observa en la relación anterior el radicado 2022-520-016620-3, no da respuesta a la solicitud de Fedearroz, el radicado 2022-520-017260-3, tampoco da respuesta a la solicitud de la Procuraduría, pero la columna “Estado”, se encuentra en “Finalizada”, afectando la información enviada a las dependencias por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, pues no es verídica.

Igualmente, el radicado 2022-313-055070-2, se da traslado a través de memo 2022-301-018855-3, pero no se informa al peticionario del traslado del requerimiento. Para el radicado 2022-313-018963-3, no permite consultarlo y el 2022-313-018963-3, los documentos soporte son de prueba, y no se encuentra anulado.

Para los radicados 2022-521-017477-3 y 2022-301-018855-3, dan respuesta a la solicitud, pero con radicados internos terminados -3 que corresponde a memorandos.

Sin radicado de salida

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida
2022-313-059876-2	20/11/2022	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	A tiempo	Finalizada	
2022-313-060210-2	22/11/2022	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	A tiempo	Finalizada	
2022-313-062558-2	11/12/2022	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	A tiempo	Finalizada	
2022-313-063129-2	15/12/2022	GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	A tiempo	Finalizada	
2022-313-063213-2	15/12/2022	DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	A tiempo	Finalizada	
2022-313-063436-2	19/12/2022	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	A tiempo	Finalizada	

Información extraída del reporte “Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud”

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

Como se observa en el cuadro anterior, el “Estado” es “Finalizada”, pero no tiene respuesta asociada a la solicitud, no cuenta con un radicado de salida.

Adicionalmente, el radicado 2022-313-063129-2, no corresponde a PQRSD, pertenece a un Informe de ejecución contractual; el sistema en la parametrización no debería tener a una PQRSD como un informe de ejecución.

- Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “A tiempo” con “Estado” en “Recibido”, no fueron asignados al responsable para su trámite en un tiempo cercano a la fecha de recibido.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Funcionario Responsable	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-063250-2	15/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	06/01/2023	A tiempo	Recibido
2022-313-063252-2	15/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	06/01/2023	A tiempo	Recibido
2022-313-063253-2	15/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	06/01/2023	A tiempo	Recibido
2022-313-063463-2	19/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	26/04/2024	A tiempo	Recibido
2022-313-063543-2	20/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	12/01/2023	A tiempo	Recibido
2022-313-063544-2	20/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	27/04/2024	A tiempo	Recibido
2022-313-063667-2	20/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	27/04/2024	A tiempo	Recibido
2022-313-063668-2	20/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	27/04/2024	A tiempo	Recibido
2022-313-063669-2	20/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	27/04/2024	A tiempo	Recibido
2022-313-063671-2	20/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	27/04/2024	A tiempo	Recibido
2022-313-064095-2	27/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador		A tiempo	Recibido
2022-313-064417-2	30/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	17/01/2023	A tiempo	Recibido

Información extraída del reporte “Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud”

Como se puede observar en el cuadro anterior, en la columna “Fecha y hora de radicación” radicados entre el 15 y 20 de diciembre de 2020 sin asignar al responsable de tramitar la PQRSD, adicionalmente en la columna “Fecha de Vencimiento” hay radicados que su fecha de vencimiento sobrepasa el año 2023, y la máxima fecha posible para una PQRSD es de 30 días hábiles después de la fecha de radicación. Al revisar la mayoría de radicados parecen que son pruebas realizadas en un aplicativo de producción y no se han anulado.

Igualmente, para finalizar el radicado 2022-313-064417-2, es un derecho de petición, que se encuentra sin asignar a responsable de respuesta, pero es del 30 de diciembre de 2022.

- Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “Vencidos” con “Estado” en “Vacío” con radicados, de acuerdo con la siguiente relación:

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

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Funcionario Responsable	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-052225-2	15/09/2022	GRUPO ALMACÉN	pruebas1 Institucional	Vencido		2022-313-061742-2	02/12/2022
2022-313-053076-2	23/09/2022	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	Nelson Felipe Bareño	Vencido		2022-522-050107-1	15/11/2022

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

Se verifica en el cuadro anterior, el radicado 2022-313-052225-2, el documento no presenta el número de radicado, es un archivo x, adicionalmente tiene una respuesta con radicado 2022-313-061742-2, que corresponde a un radicado de entrada, adicionalmente en la solicitud hace referencia a un documento de prueba y no se encuentra anulado, el "estado" debería estar en anulado, además "funcionario responsable" es "Pruebas1 Institucional" en un aplicativo en producción.

Igualmente, para el radicado 2022-522-050107-1, responde a la petición, pero el estado es "vacío", debería estar en finalizado.

Sin Asignar a responsable

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Funcionario Responsable	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-057287-2	27/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 08:54:47	Vencido	
2022-313-057289-2	27/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 09:08:58	Vencido	
2022-313-057294-2	27/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 09:23:39	Vencido	
2022-313-057298-2	27/10/2022	GRUPO DE TALENTO HUMANO	No	Asignador	19/11/2022 09:45:30	Vencido	
2022-313-057304-2	27/10/2022	GRUPO ALMACÉN	No	Asignador	19/11/2022 10:51:07	Vencido	
2022-313-057309-2	27/10/2022	GRUPO DE TALENTO HUMANO	No	Asignador	19/11/2022 11:04:29	Vencido	
2022-313-057312-2	27/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 11:34:34	Vencido	
2022-313-057314-2	27/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 11:30:46	Vencido	
2022-313-057316-2	28/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 11:57:30	Vencido	
2022-313-057319-2	28/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	26/11/2022 00:00:29	Vencido	
2022-313-057320-2	28/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	26/11/2022 00:22:35	Vencido	
2022-313-059108-2	11/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 05:49:30	Vencido	
2022-313-059110-2	12/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 08:43:53	Vencido	
2022-313-059546-2	17/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	08/12/2022 12:06:20	Vencido	
2022-313-059871-2	19/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 16:40:03	Vencido	
2022-313-059873-2	19/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 16:47:02	Vencido	
2022-313-059875-2	20/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 22:03:23	Vencido	
2022-313-059877-2	20/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 22:18:05	Vencido	
2022-313-059878-2	21/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 06:55:14	Vencido	
2022-313-059880-2	21/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	03/12/2022 07:00:37	Vencido	
2022-313-060497-2	23/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	17/12/2022 17:23:29	Vencido	

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

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Funcionario Responsable	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado
2022-313-060734-2	24/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	08/12/2022 15:12:02	Vencido	
2022-313-060880-2	25/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	17/12/2022 11:42:39	Vencido	
2022-313-060967-2	25/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	17/12/2022 23:43:31	Vencido	
2022-313-061664-2	02/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	24/12/2022 09:22:17	Vencido	
2022-313-061689-2	02/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	24/12/2022 11:39:57	Vencido	
2022-313-062444-2	08/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	31/12/2022 18:45:13	Vencido	
2022-313-062541-2	09/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	31/12/2022 16:33:11	Vencido	
2022-313-062542-2	09/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	31/12/2022 16:48:07	Vencido	
2022-313-062904-2	13/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 10:00:24	Vencido	
2022-313-062906-2	13/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/11/2022 10:00:24	Vencido	

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

Como se evidencia en la relación anterior, se encuentra en "funcionario responsable" en "Asignador", no se ha asignado el responsable de tramitar la respuesta al peticionario con radicados entre el 27 de octubre y el 13 de diciembre y con vencimiento entre el 19 de noviembre y 31 de diciembre de 2022. Adicionalmente el "Asignador", debe ser exclusivo del Grupo de Gestión Documental, pero aparecen en el Grupo de Talento Humano y de Almacén.

6. Se evidenciaron PQRSD con "Estado tiempo respuesta" en "Vencido" con "Estado" en "En trámite" con radicados terminados *-3. La relación es la siguiente:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-047834-2	01/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	23/08/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-047870-2	01/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	23/08/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-047975-2	02/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	24/08/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-048270-2	08/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	30/08/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-048363-2	08/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	30/08/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-048386-2	08/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	20/09/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-048670-2	11/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	02/09/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-050223-2	26/08/2022	GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	16/09/2022	Vencido	En trámite	2022-110-018244-3	29/09/2022
2022-313-051911-2	12/09/2022	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	25/10/2022	Vencido	En trámite	2022-500-019417-3	17/11/2022
2022-313-057689-2	31/10/2022	DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	23/11/2022	Vencido	En trámite	2022-420-019936-3	09/12/2022

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

Como se observa en el cuadro anterior, se evidencia 8 registros con el mismo radicado de salida "2022-110-018244-3", que es un memorando dirigido a el Grupo de Atención al Ciudadano, pero que no es un trámite interno para dar

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

respuesta a las 8 peticiones realizadas que se encuentra vencidas.

Igualmente, el radicado 2022-313-051911-2, no corresponde a una PQRSD, es un informe de gestión y el memorando 2022-500-019417-3, es una solicitud de corrección de la tipificación, que no se atendió.

Para finalizar, el radicado 2022-420-019936-3, da traslado de la petición y no se informó al peticionario de esta acción y la salida es un memorando. Como el traslado es efectivo, debería estar en un estado diferente como puede ser finalizado o pendiente de verificación de la respuesta por parte de la entidad a donde se trasladó, aunque hace falta informar al peticionario del traslado.

7. Se evidenciaron PQRSD con “Estado tiempo respuesta” en “Vencido” con “Estado” en “Finalizada”, con terminación -3 o sin respuesta de acuerdo con la siguiente relación:

Terminado en -3

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida	Fecha Radicado de salida
2022-313-054087-2	03/10/2022	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	17/11/2022	Vencido	Finalizada	2022-521-019693-3	29/11/2022

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

El radicado 2022-521-019693-3, da respuesta a la solicitud, pero la salida está bajo la codificación de las comunicaciones internas, el sistema no controla esta situación.

Sin Respuesta, pero finalizada.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida
2022-313-045876-2	01/07/2022	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	No	17/08/2022	Vencido	Finalizada	
2022-313-046478-2	12/07/2022	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	No	03/08/2022	Vencido	Finalizada	
2022-313-048736-2	11/08/2022	GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	No	02/09/2022	Vencido	Finalizada	
2022-313-049012-2	16/08/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	06/09/2022	Vencido	Finalizada	
2022-313-049300-2	18/08/2022 02:21:31 PM	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	No	08/09/2022	Vencido	Finalizada	
2022-313-049419-2	19/08/2022 02:51:26 PM	GRUPO DE PROMOCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y DESARROLLO DEL CAPITAL	No	09/09/2022	Vencido	Finalizada	
2022-313-049926-2	24/08/2022 12:18:10 PM	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	No	05/10/2022 12:18:10	Vencido	Finalizada	
2022-313-050043-2	25/08/2022 11:55:42 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	06/10/2022 11:55:42	Vencido	Finalizada	
2022-313-050351-2	29/08/2022 05:34:31 PM	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	No	19/09/2022 17:34:31	Vencido	Finalizada	
2022-313-050933-2	02/09/2022 11:06:44 AM	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	No	14/10/2022 11:06:44	Vencido	Finalizada	
2022-313-050996-2	02/09/2022 02:46:32 PM	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	No	16/09/2022 14:46:32	Vencido	Finalizada	
2022-313-051043-2	02/09/2022 04:54:00 PM	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	No	14/10/2022 16:54:01	Vencido	Finalizada	
2022-313-051044-2	02/09/2022 05:03:10 PM	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	No	14/10/2022 17:03:10	Vencido	Finalizada	
2022-313-051121-2	05/09/2022 09:33:11 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	No	19/09/2022 09:33:11	Vencido	Finalizada	

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

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida
2022-313-051124-2	05/09/2022 09:34:58 AM	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	No	18/10/2022 09:34:58	Vencido	Finalizada	
2022-313-051470-2	07/09/2022 12:18:37 PM	GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	No	20/10/2022 12:18:37	Vencido	Finalizada	
2022-313-052070-2	14/09/2022 04:36:47 AM	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	No	04/10/2022 04:36:47	Vencido	Finalizada	
2022-313-052833-2	21/09/2022 03:47:21 PM	DESPACHO DEL MINISTRO	No	12/10/2022 15:47:22	Vencido	Finalizada	
2022-313-052985-2	22/09/2022 03:04:45 PM	GRUPO DE CONTRATACIÓN	No	13/10/2022 15:04:46	Vencido	Finalizada	
2022-313-053343-2	27/09/2022 10:09:06 AM	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	No	19/10/2022 10:09:06	Vencido	Finalizada	
2022-313-053464-2	27/09/2022 02:26:05 PM	DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	No	10/11/2022 14:26:05	Vencido	Finalizada	
2022-313-053484-2	27/09/2022 03:03:42 PM	GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	No	19/10/2022 15:03:42	Vencido	Finalizada	
2022-313-054097-2	03/10/2022 08:57:22 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	17/11/2022 08:57:22	Vencido	Finalizada	
2022-313-054125-2	03/10/2022 09:30:34 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	17/11/2022 09:30:34	Vencido	Finalizada	
2022-313-054189-2	03/10/2022 02:23:53 PM	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	No	17/11/2022 14:23:53	Vencido	Finalizada	
2022-313-054570-2	06/10/2022 05:31:28 PM	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	No	28/10/2022 17:31:29	Vencido	Finalizada	
2022-313-055232-2	11/10/2022 12:50:34 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	26/10/2022 12:50:34	Vencido	Finalizada	
2022-313-055284-2	11/10/2022 04:29:41 PM	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	No	25/11/2022 16:29:41	Vencido	Finalizada	
2022-313-055757-2	14/10/2022 11:06:06 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	30/11/2022 11:06:06	Vencido	Finalizada	
2022-313-055901-2	15/10/2022 07:33:01 PM	GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	No	29/11/2022 19:33:01	Vencido	Finalizada	
2022-313-056481-2	21/10/2022 10:38:20 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	06/12/2022 10:38:20	Vencido	Finalizada	
2022-313-056515-2	21/10/2022 12:58:53 PM	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	No	15/11/2022 12:58:53	Vencido	Finalizada	
2022-313-056983-2	25/10/2022 04:23:31 PM	GRUPO DE FINANCIAMIENTO	No	17/11/2022 16:23:31	Vencido	Finalizada	
2022-313-057733-2	01/11/2022 09:21:30 AM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	17/11/2022 09:21:30	Vencido	Finalizada	
2022-313-058390-2	04/11/2022 11:41:53 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	22/11/2022 23:41:54	Vencido	Finalizada	
2022-313-058396-2	06/11/2022 12:51:46 PM	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	No	30/11/2022 12:51:46	Vencido	Finalizada	
2022-313-060023-2	21/11/2022 12:10:54 PM	DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	No	13/12/2022 12:10:55	Vencido	Finalizada	
2022-313-060433-2	23/11/2022 02:02:33 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	28/12/2022 02:02:30	Vencido	Finalizada	
2022-313-060434-2	23/11/2022 02:12:07 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	15/12/2022 02:12:03	Vencido	Finalizada	
2022-313-060963-2	25/11/2022 04:59:42 PM	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	No	19/12/2022 16:59:42	Vencido	Finalizada	
2022-313-060971-2	26/11/2022 01:06:04 PM	GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	No	20/12/2022 13:06:05	Vencido	Finalizada	

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

Como se observa en la relación anterior, el estado se encuentra en "finalizada", pero sin radicado de salida, "No tiene Respuesta asociada" y para el radicado 2022-313-048736-2, no refleja el traslado realizado mediante oficio 2022-110-041564-1 del 18 de julio de 2012 al ICA e hizo falta oficio informando al peticionario del traslado. En los anexos, se encuentra la respuesta emitida por el ICA al peticionario reflejada en los anexos.

- Se evidenciaron PQRSD con "Estado tiempo respuesta" en "Vencidos" con "Estado" en "Recibido", no fueron asignados al responsable de su trámite en los términos adecuados para atención oportuna.

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

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Funcionario Responsable	Fecha vencimiento	Estado tiempo respuesta	Estado	No. Radicado de salida
2022-313-047728-2	28/07/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	19/08/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-048768-2	11/08/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	02/09/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-048779-2	12/08/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	26/09/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-052797-2	21/09/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	12/10/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-054545-2	06/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	28/10/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-054546-2	06/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	28/10/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-054547-2	06/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	28/10/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-054549-2	06/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	22/11/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-057292-2	27/10/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	23/11/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-059866-2	19/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	13/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-059867-2	19/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	13/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-059868-2	19/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	13/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-059869-2	19/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	13/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-060241-2	22/11/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	14/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-062827-2	13/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	28/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-062828-2	13/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	28/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-062829-2	13/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	28/12/2022	Vencido	Recibido	
2022-313-063249-2	15/12/2022	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	Asignador	22/12/2022	Vencido	Recibido	

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

El equipo auditor, consultó los radicados relacionados en la tabla anterior, y no se relacionan con PQRSD, el último radicado corresponde a una prueba y no se encuentra eliminado y los demás en su gran mayoría no tiene documentos asociados a peticiones.

- Se evidenció usuario denominado "pruebas1 Institucional", con 14 registros, asociados a radicados de peticiones PQRSD vigentes, en el ambiente de producción del sistema SGDEA - SOADOC.

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Funcionario Responsable
2022-313-046664-2	13/07/2022 04:27:28 PM	GRUPO DE CONTRATACIÓN	No	pruebas1 Institucional
2022-313-046685-2	14/07/2022 09:43:16 AM	GRUPO DE CONTRATACIÓN	No	pruebas1 Institucional
2022-313-046712-2	14/07/2022 02:02:19 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-047281-2	22/07/2022 10:04:37 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-052225-2	15/09/2022 09:55:01 AM	GRUPO ALMACÉN	No	pruebas1 Institucional
2022-313-055956-2	18/10/2022 09:08:46 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-060283-2	22/11/2022 02:44:59 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-060433-2	23/11/2022 02:02:33 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional

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

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Dependencia asignada	Anulado	Funcionario Responsable
2022-313-060434-2	23/11/2022 02:12:07 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-060877-2	25/11/2022 11:52:16 AM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-061742-2	02/12/2022 04:03:33 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-063246-2	15/12/2022 08:24:01 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-064309-2	28/12/2022 09:28:11 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional
2022-313-064310-2	28/12/2022 09:54:50 PM	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	No	pruebas1 Institucional

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

10. Se evidencia en la clase "PQRSD", con Tipo de Documento "Comunicación oficial general", que no corresponde a una PQRSD de acuerdo con la descripción normativa, que no contiene tiempo de respuesta, de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Tipo de comunicación	Clase	Tipo documento	Canal de recepción
2022-313-060700-2	24/11/2022 11:31:49 AM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Comunicación oficial general	Página Web

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

11. Se evidencia en la clase "PQRSD", con Tipo de Documento "Convocatorias y/o proyectos", que no corresponde a una PQRSD de acuerdo con la descripción normativa, que no contiene tiempo de respuesta, de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Tipo de comunicación	Clase	Tipo documento	Canal de recepción
2022-313-063667-2	20/12/2022 12:55:55 PM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Convocatorias y/o proyectos	Página Web
2022-313-063668-2	20/12/2022 12:58:17 PM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Convocatorias y/o proyectos	Página Web
2022-313-063669-2	20/12/2022 12:59:54 PM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Convocatorias y/o proyectos	Página Web
2022-313-063670-2	20/12/2022 12:59:59 PM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Convocatorias y/o proyectos	Página Web
2022-313-063671-2	20/12/2022 01:00:41 PM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Convocatorias y/o proyectos	Página Web
2022-313-064355-2	29/12/2022 03:23:44 PM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Convocatorias y/o proyectos	Página Web

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

12. Se evidencia en la clase "PQRSD", con Tipo de Documento "otros", que no corresponde a una PQRSD de acuerdo con la descripción normativa, que no contiene tiempo de respuesta, de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Tipo de comunicación	Clase	Tipo documento	Canal de recepción
2022-313-063291-2	16/12/2022 09:33:54 AM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Otros	Correo Electrónico
2022-313-063544-2	20/12/2022 12:22:14 AM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Otros	Ventanilla Sede Principal
2022-313-063835-2	22/12/2022 11:01:24 AM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Otros	Página Web
2022-313-064095-2	27/12/2022 09:35:06 AM	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Otros	Página Web

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

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

13. Se evidencia en la clase "PQRSD", con Tipo de Documento "Recibos de pago impuestos", que no corresponde a una PQRSD de acuerdo con la descripción normativa, que no contiene tiempo de respuesta, de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Tipo de comunicación	Clase	Tipo documento	Canal de recepción
2022-313-063899-2	22/12/2022	Comunicación Oficial Externa Recibida	PQRSD	Recibos de pago servicio publico	Ventanilla Sede Principal

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

14. Se evidencia diferencia con respecto a tiempo de respuesta normativa, teniendo como parámetros el día siguiente al ingreso de la petición, y el tiempo de respuesta en días hábiles, con los siguientes resultados:

1. Presenta 143 registros con una diferencia entre 1 y 6 días antes de la fecha de vencimiento.
2. Fecha de Vencimiento antes del radicado del requerimiento en 31 días, de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Fecha Radicado	Tipo documento	Tiempo Respuesta	Anulado	Fecha vencimiento	Fecha venc	Fecha Veri	Dif días
2022-313-062904-2	13/12/2022 06:26:37 PM	13/12/2022	Traslado a otras entidades por no competencia	5	No	19/11/2022 10:00:24	19/11/2022	20/12/2022	31
2022-313-062906-2	13/12/2022 07:53:41 PM	13/12/2022	Traslado a otras entidades por no competencia	5	No	19/11/2022 10:00:24	19/11/2022	20/12/2022	31

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

3. 11 radicados que no tienen tiempo de respuesta de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Fecha Radicado	Tipo documento	Tiempo Respuesta	Anulado	Fecha vencimiento	Fecha venc	Fecha Veri	Dif días
2022-313-060700-2	24/11/2022 11:31:49 AM	24/11/2022	Comunicación oficial general	0	No	10/04/2024 23:59:00	10/04/2024	24/11/2022	-503
2022-313-063667-2	20/12/2022 12:55:55 PM	20/12/2022	Convocatorias y/o proyectos	0	No	27/04/2024 23:59:00	27/04/2024	20/12/2022	-494
2022-313-063668-2	20/12/2022 12:58:17 PM	20/12/2022	Convocatorias y/o proyectos	0	No	27/04/2024 23:59:00	27/04/2024	20/12/2022	-494
2022-313-063669-2	20/12/2022 12:59:54 PM	20/12/2022	Convocatorias y/o proyectos	0	No	27/04/2024 23:59:00	27/04/2024	20/12/2022	-494
2022-313-063670-2	20/12/2022 12:59:59 PM	20/12/2022	Convocatorias y/o proyectos	0	No	27/04/2024 23:59:00	27/04/2024	20/12/2022	-494
2022-313-063671-2	20/12/2022 01:00:41 PM	20/12/2022	Convocatorias y/o proyectos	0	No	27/04/2024 23:59:00	27/04/2024	20/12/2022	-494
2022-313-063129-2	15/12/2022 09:10:23 AM	15/12/2022	Informe de ejecución contractual	0	No	15/05/2024 09:11:11	15/05/2024	15/12/2022	-517
2022-313-063463-2	19/12/2022 11:52:14 AM	19/12/2022	Informe de ejecución contractual	0	No	26/04/2024 23:59:00	26/04/2024	19/12/2022	-494
2022-313-063291-2	16/12/2022 09:33:54 AM	16/12/2022	Otros	0	No	25/04/2024 23:59:00	25/04/2024	16/12/2022	-496
2022-313-063544-2	20/12/2022 12:22:14 AM	20/12/2022	Otros	0	No	27/04/2024 23:59:00	27/04/2024	20/12/2022	-494

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

2022-313-063835-2	22/12/2022 11:01:24 AM	22/12/2022	Otros	0	No	29/04/2024 23:59:00	29/04/2024	22/12/2022	-494
-------------------	---------------------------	------------	-------	---	----	------------------------	------------	------------	------

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

4. 10 registros cuya fecha de vencimiento se encuentra por encima de la fecha de vencimiento normativa con posible incumplimiento de los plazos establecidos, entre 21 y 30 días de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha y hora de radicación	Fecha Radicado	Tipo documento	Tiempo Respuesta	Anulado	Fecha vencimiento	Fecha venc	Fecha Veri	Dif días
2022-313-059669-2	17/11/2022 06:54:47 PM	17/11/2022 2	Consultas y Conceptos	30	No	20/01/2023 18:54:48	20/01/2023	30/12/2022	-21
2022-313-061364-2	29/11/2022 03:47:40 PM	29/11/2022 2	Consultas y Conceptos	30	No	24/01/2023 15:47:40	24/01/2023	11/01/2023	-13
2022-313-063062-2	14/12/2022 04:15:18 PM	14/12/2022 2	Consultas y Conceptos	30	No	04/02/2023 16:15:18	4/02/2023	25/01/2023	-10
2022-313-059588-2	17/11/2022 02:22:17 PM	17/11/2022 2	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	15	No	20/12/2022 14:22:17	20/12/2022	09/12/2022	-11
2022-313-059592-2	17/11/2022 02:27:10 PM	17/11/2022 2	Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	15	No	20/12/2022 14:27:10	20/12/2022	09/12/2022	-11
2022-313-059679-2	17/11/2022 07:32:24 PM	17/11/2022 2	Derechos de Petición entre Entidades	10	No	13/12/2022 19:32:24	13/12/2022	01/12/2022	-12
2022-313-060757-2	24/11/2022 04:12:40 PM	24/11/2022 2	Derechos de Petición entre Entidades	10	No	21/12/2022 16:12:41	21/12/2022	09/12/2022	-12
2022-313-063899-2	22/12/2022 02:08:57 PM	22/12/2022 2	Recibos de pago servicio publico	0	No	02/01/2023 08:07:16	2/01/2023	22/12/2022	-11
2022-313-060433-2	23/11/2022 02:02:33 PM	23/11/2022 2	Reclamo	15	No	28/12/2022 02:02:30	28/12/2022	15/12/2022	-13
2022-313-046503-2	12/07/2022 10:56:46 AM	12/07/2022 2	Solicitud de Información y/o Copia de documentos	10	No	26/08/2022 10:56:46	26/08/2022	27/07/2022	-30

Información extraída del reporte "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud"

5. 140 registros cuya fecha de vencimiento se encuentra por encima de la fecha de vencimiento normativa con posible incumplimiento de los plazos establecidos, entre 1 y 13 días.

Por la anterior razón, el equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Biblioteca, con el siguiente texto: ““(…) nos permitimos solicitar respuesta a las inquietudes presentadas al realizar el análisis de la PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2022 y que se encuentran en el documento adjunto a este comunicado. El análisis se realizó a partir del informe descargado del SGDEA - SOADOC - Archivo en Excel Indicador 20 para el segundo semestre de 2022”. El archivo se encuentra en la carpeta denominada Seguimiento a PQRSD Segundo Semestre de 2022 de la OCI.

En respuesta del Grupo de Atención al Ciudadano, mediante correo del 10 de enero de 2022:“(…)con respecto al archivo adjunto que nos fue remitido, Nos permitimos realizar de manera general las siguiente observaciones y sugerencias al respecto: 1) Para determinar porque algunos de los radicados relacionados en dicho informe no tienen respuesta, sugerimos remitir dichas puntualidades a cada una de la dependencia competentes, a fin de que cada una de ellas puedan validar la información y dar respuesta a lo solicitado por ustedes en cuanto a por qué aparecen sin respuesta dentro del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA_SOADOC. 2) El reporte tiene dos casillas n cuanto a estado, así: Estado tiempo de Respuesta – Este ítem lo valida

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

la herramienta de acuerdo con el tiempo de respuesta que ha determinado la dependencia que gestiona el radicado, por lo que se indica automáticamente si esta vencida o a tiempo de ser gestionada por la dependencia competente. Estado – este ítem corresponde al proceso de la gestión documental en cuanto a: En Trámite, Finalizada y Recibido. Por lo que consideramos que desde el grupo de gestión documental validen la información. Esta casilla no se tiene en cuenta para la oportunidad de respuesta de las PQRDS 3) En cuanto a las respuestas que aparecen con radicado terminado en 3 (como si fuera Memorando), consideramos son las dependencias que generaron el radicado, son quienes deban dar claridad de porque el radicado es ese o si dieron traslado interno de la comunicación a otra dependencia de nuestra entidad o cual es la situación. 4) En cuanto a los radicados realizados por los usuarios desde la página WEB tipo documento convocatorias y/o Proyectos, otros, etc. Se valida en conjunto con el grupo de Gestión documental y TIC para revisar con el proveedor que falla está presentando el reporte, porque las series documentales para el indicador 20 deben ser las establecidas en la resolución 390 de 2019. Por parte de gestión documental debe validar las TRD de las dependencias (...) Con respecto a las fechas de vencimiento de las PQRDS de las que relaciona en el punto 14 se validará con el grupo de gestión documental y oficina TIC la falla que se está presentando, teniendo en cuenta que el indicador 20 debe relacionar solo los tipos documentales de PQRDS y no los que están apareciendo como. “convocatorias y/o proyectos... recibos de pagos”. Por otro lado, si bien los tipos de documentos hacen parte de las PQRDS no está tomando los tiempos de manera adecuada, por lo anterior se validará con el grupo de gestión documental y Tic para revisar con el proveedor la falla”.

Reporte Indicador 21

15. Se evidencian radicados de ingreso clasificados como clase “otros” y tipo de documento “memorando”, que no corresponde a memorandos de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha radicación	Clase	Tipo documento	Canal de recepción
2022-313-046504-2	12/07/2022 11:01:31	OTRO	Memorando	Página Web
2022-313-048834-2	12/08/2022 16:38:53	OTRO	Memorando	Ventanilla Sede Principal
2022-313-050864-2	01/09/2022 15:41:53	OTRO	Memorando	Correo Electrónico
2022-313-051620-2	08/09/2022 14:28:09	OTRO	Memorando	Ventanilla Sede Principal
2022-313-055467-2	12/10/2022 16:29:13	OTRO	Memorando	Correo Electrónico
2022-313-057145-2	26/10/2022 16:52:33	OTRO	Memorando	Correo Electrónico
2022-313-058125-2	03/11/2022 15:01:51	OTRO	Memorando	Ventanilla Sede Principal
2022-313-058474-2	08/11/2022 09:14:16	OTRO	Memorando	Correo Electrónico

El equipo auditor al revisar cada uno de los radicados relacionados anteriormente, no corresponden al tipo de documento “memorando” y los radicados 2022-313-057145-2, 2022-313-051620-2, son peticiones, hecho que afecta las estadísticas de PQRSD y los informes basados en el indicador 20.

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

16. Se encontraron radicados que corresponden a PQRSD, clasificados como otros – Canal de recepción página web, para el mes de julio de 2022 de acuerdo con la siguiente relación:

No. de Radicado	Fecha radicación	Clase	Tipo documento	Canal de recepción	Nombre del Peticionario / Remitente
2022-313-045926-2	01/07/2022 19:35:38	OTRO	Oficio	Página Web	ERIKA MARIA GIRALDO CASTRILLÓN
2022-313-046463-2	11/07/2022 23:34:34	OTRO	Oficio	Página Web	GRUPO ALZA SAS-ALZA SAS-JULIETH CIFUENTES VERGEL
2022-313-046535-2	12/07/2022 15:36:23	OTRO	Oficio	Página Web	MAURICIO ALBERTO NICOLAS AGUSTÍN MESA BETANCURT
2022-313-046540-2	12/07/2022 15:47:12	OTRO	Oficio	Página Web	Carlos Orlando Lemus Chaparro
2022-313-046548-2	12/07/2022 23:44:00	OTRO	Oficio	Página Web	ERIKA MARIA GIRALDO CASTRILLÓN
2022-313-046550-2	13/07/2022 06:45:50	OTRO	Oficio	Página Web	Test Test
2022-313-046622-2	13/07/2022 11:34:40	OTRO	Oficio	Página Web	Test Test Test
2022-313-046673-2	14/07/2022 08:21:01	OTRO	Oficio	Página Web	Maria Alejandra Romero García
2022-313-046695-2	14/07/2022 10:56:21	OTRO	Oficio	Página Web	Dulce barrero molano
2022-313-046758-2	15/07/2022 10:50:04	OTRO	Oficio	Página Web	JAIME MORA ROJAS
2022-313-046783-2	15/07/2022 14:43:20	OTRO	Oficio	Página Web	Edward Daza Guevara
2022-313-046789-2	15/07/2022 15:47:38	OTRO	Oficio	Página Web	MARIA STELLA ALBORNOZ MIRANDA
2022-313-046858-2	18/07/2022 14:51:40	OTRO	Oficio	Página Web	ALEJANDRA TRUJILLO CANDELA
2022-313-046890-2	18/07/2022 22:39:47	OTRO	Oficio	Página Web	Marcial Augusto De las aguas Suarez
2022-313-046891-2	19/07/2022 07:38:06	OTRO	Oficio	Página Web	YUDIS CONCEPCIÓN RIVERA MEJÍA
2022-313-046921-2	19/07/2022 13:42:49	OTRO	Oficio	Página Web	ÁNGEL LOPEZ URRESTA
2022-313-047059-2	19/07/2022 17:51:52	OTRO	Oficio	Página Web	Anónimo
2022-313-047060-2	21/07/2022 00:01:51	OTRO	Oficio	Página Web	JOSÉ RAÚL RODRIGUEZ CALERO
2022-313-047130-2	21/07/2022 09:51:32	OTRO	Oficio	Página Web	Anónimo
2022-313-047131-2	21/07/2022 09:54:21	OTRO	Oficio	Página Web	Anónimo
2022-313-047304-2	22/07/2022 12:43:30	OTRO	Oficio	Página Web	ADELA DEL CARMEN BELTRÁN SUAREZ
2022-313-047338-2	22/07/2022 17:04:45	OTRO	Oficio	Página Web	SANTIAGO OSPINA POSADA
2022-313-047344-2	23/07/2022 14:30:33	OTRO	Oficio	Página Web	Maria Jaqueline Agudelo Hoyos
2022-313-047346-2	25/07/2022 09:26:09	OTRO	Oficio	Página Web	OLGA LUCIA DIAZ HERNANDEZ
2022-313-047451-2	25/07/2022 22:08:25	OTRO	Oficio	Página Web	JOSÉ ABELARDO SÁNCHEZ GUTIERREZ
2022-313-047540-2	26/07/2022 17:27:39	OTRO	Oficio	Página Web	Anónimo
2022-313-047675-2	28/07/2022 11:07:25	OTRO	Oficio	Página Web	Anónimo
2022-313-047676-2	28/07/2022 11:11:52	OTRO	Oficio	Página Web	JOSÉ MANUEL CORDERO PÉREZ
2022-313-047729-2	28/07/2022 22:59:38	OTRO	Oficio	Página Web	LUZ ENITH DE JESÚS URREGO HOLGUÍN
2022-313-047741-2	29/07/2022 10:38:32	OTRO	Oficio	Página Web	Erick Saavedra Prueba
2022-313-047750-2	29/07/2022 11:39:01	OTRO	Oficio	Página Web	Aura Jacqueline Mariño Ortiz

El equipo auditor consultó cada uno de los radicados relacionada anteriormente y encuentra que 29 registros corresponden a PQRSD, y que no se encuentran clasificadas como tal, a excepción de los resaltados en amarillo, que son radicados

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

como de prueba, no se realizaba un adecuado seguimiento por parte de los grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, el hecho que afecta las estadísticas de PQRSD y los informes basados en el indicador 20.

Por la anterior razón, el equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Biblioteca, con el siguiente texto: *“(...) El análisis se realizó a partir del informe descargado del SGDEA - SOADOC - Archivo en Excel Indicador 21 para el segundo semestre de 2022: Se evidencian radicados de ingreso clasificados como clase “otros” y tipo de documento “memorando”, que no corresponde a memorandos (...), Los radicados no corresponden a memorandos y los radicados 2022-313-057145-2, 2022-313-051620-2, son peticiones, que corresponde a PQRSD - ¿A qué se debe esta situación?, desde el sistema ¿no se controla para que no suceda?. Se encontraron radicados que corresponden a PQRSD, clasificados como otros – Canal de recepción página web, para el mes de julio de 2022 (...) Se consultó cada uno de los radicados relacionada anteriormente y encuentra que son PQRSD (29 registros), y que no se encuentran clasificadas como tal, a excepción de los resaltados en amarillo, que son radicados como de prueba (verificar si son de prueba). Desde los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental que seguimiento realizar para que la clasificación de PQRSD corresponda como tal a PQRSD y que otros no estén clasificados como OTROS siendo PQRSD. ¿Explicar las razones por las que no están clasificados adecuadamente?; Adicionalmente, con la clasificación inadecuada los informes que se envían desde el Grupo de Atención tendrían inconsistencias en la estadística y demás informes cuya base información sea indicador 20 y 21”.*

El Grupo de Gestión Documental: a través de correo del 13 de enero de 2023 *“Remito correo del Grupo de Gestión Documental, en respuesta a su solicitud, para los fines pertinentes”.* En el adjunto *“(...) En respuesta a esta informamos que esta situación se presenta dado que una vez el radicado es direccionado a cada una de las dependencias, estas son autónomas de realizar los ajustes que consideren necesarios en cuanto a su clasificación y/o tipificación, por este motivo el Grupo de Gestión Documental no tiene el alcance para realizar este tipo de control. (...)”* *“(...) En cuanto a las comunicaciones resaltadas, efectivamente son radicados de prueba, se realizan Test y/o pruebas para validar el funcionamiento de los diferentes módulos y en especial cuando se realizan ventanas de mantenimiento para comprobar el buen funcionamiento de los ajustes realizados, cabe aclarar que estamos realizando mejoras para brindar un mejor funcionamiento, es por esto que constantemente en compañía del proveedor se realizan múltiples tareas para probar el correcto funcionamiento de los cambios. Entendemos que se debieron anular estos documentos inmediatamente con el fin de evitar ruido y confusión en los informes, se realizara un barrido para evitar futuras confusiones.”* *“(...) Por parte del Grupo de Gestión Documental no se tiene actualmente un plan de control al total de comunicaciones recibidas en el MADR, se brinda acompañamiento en el manejo funcional, igualmente en las capacitaciones se resalta tanto por parte del Grupo de Gestión Documental como de Atención al Ciudadano la importancia de la correcta clasificación de los documentos, pero como se aclara anteriormente, es una función de cada dependencia teniendo en cuenta que estas son las que tienen el personal y el conocimiento de los temas manejados internamente para realizar esta clasificación y tipificación de 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

De igual manera se buscarán alternativas de mejora en el proceso cultural hacia el correcto manejo de la herramienta para mitigar este tipo de inconvenientes”.

Conclusiones Gestión de PQRSD.

1. Ingresaron 1.484 solicitudes de PQRSD a la entidad, de las cuales, las dependencias responsables tramitaron oportunamente (Finalizada) el 50.1% (744), en proceso de trámite sin vencimiento el 5% (74).

Se tramitaron extemporáneamente el 26.5% (393). Así mismo PQRSD vencidas (sin tramite) correspondiente 18.4% (273). Para una total vencida de 666 peticiones. En proceso de tramite sin vencimiento de términos de 74 peticiones.

2. Hallazgo: Un total de 666 PQRSD no fueron respondidas a la ciudadanía en los términos que la ley ordenaba. Correspondiente al 44.9% del total de PQRSD recibidas.
3. Se evidencia que hace falta la inclusión de parametrización y/o control en el Sistema SGDEA-SOADOC, en la clasificación Clase – “PQRSD” - Tipo de Documento, que para el tema de PQRSD deben estar relacionados con la normativa de PQRSD y en el procedimiento PR-ASC-01 "*Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural*". La evidencia se encuentra en los ítems 10 al 13.
4. Se evidencia que hace falta la inclusión de parametrización y/o control en el Sistema SGDEA-SOADOC, con respecto a la fecha de vencimiento de las PQRSD, se evidencia diferencias en el cálculo de la fecha con respecto a tiempo de respuesta requerido en la normativa, teniendo como parámetros el día siguiente al ingreso de la petición, y el tiempo de respuesta en días hábiles, como se evidencia en el ítem 14.
5. Se evidenció radicado terminado *-3, que no dan respuesta a la solicitud del peticionario, pero que el Sistema SGDEA -SOADOC, lo considera con respuesta al peticionario presentado una inconsistencia en la información registrada en los reportes de los indicadores 20 y 21. Así mismo se encuentra radicados en el campo de salida correspondientes a *-1, relacionados con radicados de entrada (*-2). Se recomienda que el control a estas situaciones detectadas, el control lo realice directamente el sistema.
6. Se evidencia radicados de PQRSD relacionadas con pruebas funcionales en el Sistema SGDEA-SOADOC en producción, que no se encuentra eliminados o con un tratamiento especial, que afecta las estadísticas de los informes 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	

gestión documental, de las PQRSD de la entidad, no hay integridad de la información reportada. Adicionalmente se evidencia 163 registros eliminados para un semestre. Se recomienda que este tipo de pruebas funcionales se realicen en un ámbito de prueba y no en la producción, para que no afecte la disponibilidad del servicio.


7. Se evidenció un usuario de pruebas denominado “pruebas1 Institucional” con gestión de PQRSD en el sistema SGDEA- SOADOC, el cual no es un usuario real asignado, incumpliendo las políticas de seguridad de la información del Ministerio.
8. Se evidenciaron radicados con Clase “Otros”, que corresponde a PQRSD, hecho que afecta las estadísticas e informes que tienen como base de los reportes de los indicadores 20 y 21, la evidencia se puede observar en el ítem 15 y 16. Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, realizar el respectivo seguimiento y requerimiento a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Adicionalmente para que desde el Grupo de Gestión Documental se realice la clasificación directamente y requiera la verificación por las dependencias responsables.

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

A continuación, se presenta el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD por dependencias de acuerdo con el organigrama del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tomado del Informe Indicador "20. PQRSD recibidas por canal", para el segundo semestre de 2022.

El equipo auditor presenta los siguientes resultados:

Dependencia	Estado tiempo respuesta											Total, general
	A tiempo					Vencidos						
	Estado				Total, A tiempo	Estado				Total, Vencido		
	Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		En Blanco	
Dirección De Financiamiento Y Riesgos Agropecuarios	-	2	80	-	82	2	18	127	-	-	147	229
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	-	2	157	-	159	2	30	94	-	1	127	286
Oficina Asesora Jurídica	-	17	100	-	117	1	49	32	-	-	82	199
Subdirección Administrativa	4	6	51	12	73	34	16	8	18	-	76	149
Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo		11	69		80		18	41			59	139
Dirección De Cadenas Pecuarias, Pesqueras Y Acuícolas		2	50		52		26	7			33	85
Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	-	-	39	-	39	-	15	16	-	-	31	70
Secretaría General	-	7	166	-	173	-	10	20	-	-	30	203
Dirección De Capacidades Productivas Y Generación De Ingresos	1	4	5	-	10	1	8	17	-	-	26	36
Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico Y Protección Sanitaria	-	2	14	-	16	1	9	16	-	-	26	42

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

Dependencia	Estado tiempo respuesta											Total, general
	A tiempo					Vencidos						
	Estado				Total, A tiempo	Estado				Total, Vencido		
	Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		Vacío	En trámite	Finalizada	Recibido		En Blanco	
Despacho del ministro	-	1	2	-	3	-	5	3	-	-	8	11
Despacho del viceministro de Desarrollo Rural							1	5			6	6
Oficina de Asuntos Internacionales	-	-	2	-	2	-	4	-	-	-	4	6
Subdirección Financiera	-	-	2	-	2	-	2	2	-	-	4	6
Dirección de la Mujer Rural		1	1		2		1	2			3	5
Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	-	1	4	-	5	-	-	3	-	-	3	8
Despacho del viceministro de Asuntos Agropecuarios			2		2		1				1	3
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1			1							1
Total, general	5	57	744	12	818	41	213	393	18	1	666	1.484

Tabla No. 3 elaborada por el equipo auditor - Fuente "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud", Descargado de SGDEA-SOADOC.


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

- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales con 286 radicados que corresponde al 19.3% de las PQRSD.
- Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios con 229 radicados que corresponde al 15.4% de las PQRSD.
- Secretaría General con 203 radicados que corresponde al 13.7% de las PQRSD.
- Oficina Asesora Jurídica con 199 radicados que corresponde al 13.4% de las PQRSD.
- Subdirección Administrativa con 149 radicados que corresponde al 10% de las PQRSD.
- Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo con 139 radicados que corresponde al 9.4% de las PQRSD.

Igualmente, las dependencias con mayor cantidad de PQRSD que tramitaron extemporáneamente o encuentran en proceso de tramite son:

- Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios con 147 peticiones
- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales con 127 peticiones
- Oficina Asesora Jurídica con 82 peticiones
- Subdirección Administrativa con 76 peticiones.
- Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo con 59 peticiones.

Lo anterior con el fin obtener el porcentaje de oportunidad de cumplimiento de PQRSD asignadas a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se presenta la siguiente información:

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

Dependencia	Estado Tiempo de Respuesta						Total, general	Estado Tiempo de Respuesta					
	A Tiempo			Vencido				A Tiempo			Vencido		
	Estado		Total, A tiempo	Estado		Total, Vencido		Estado		Total, A tiempo	Estado		% Total Vencido
	En trámite	Finalizada		En trámite	Finalizada			% En trámite	% Finalizada		% En trámite	% Finalizada	
Despacho del viceministro de Desarrollo Rural			1	5	6	6	0%	0%	0%	17%	83%	100%	
Despacho del ministro	1	2	3	5	3	8	11	9%	18%	27%	45%	27%	73%
Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	5	5	10	9	17	26	36	14%	14%	28%	25%	47%	72%
Oficina de Asuntos Internacionales		2	2	4	-	4	6	0%	33%	33%	67%	0%	67%
Subdirección Financiera	-	2	2	2	2	4	6	0%	33%	33%	33%	33%	67%
Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	2	80	82	20	127	147	229	1%	35%	36%	9%	55%	64%
Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	2	14	16	10	16	26	42	5%	33%	38%	24%	38%	62%
Dirección de la Mujer Rural	1	1	2	1	2	3	5	20%	20%	40%	20%	40%	60%
Subdirección Administrativa	22	51	73	68	8	76	149	15%	34%	49%	46%	5%	51%
Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	2	157	159	33	94	127	286	1%	55%	56%	12%	33%	44%
Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales	-	39	39	15	16	31	70	0%	56%	56%	21%	23%	44%
Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	11	69	80	18	41	59	139	8%	50%	58%	13%	29%	42%
Oficina Asesora Jurídica	17	100	117	50	32	82	199	9%	50%	59%	25%	16%	41%
Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	2	50	52	26	7	33	85	2%	59%	61%	31%	8%	39%
Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	1	4	5	-	3	3	8	13%	50%	63%	0%	38%	38%
Despacho del viceministro de Asuntos Agropecuarios		2	2	1		1	3	0%	67%	67%	33%	0%	33%
Secretaría General	7	166	173	10	20	30	203	3%	82%	85%	5%	10%	15%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1				1	100%	0%	100%	0%	0%	0%
Total, general	74	744	818	273	393	666	1.484	5,0%	50,1%	55,1%	18,4%	26,5%	44,9%

Tabla No. 4 elaborada por el equipo auditor - Fuente "Informe 20. PQRSD recibidas por Tipo de Solicitud", Descargado de SGDEA-SOADO.

De acuerdo con el cuadro anterior, las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumplieron con un porcentaje del 50.1% con la gestión oportuna de las PQRSD y con 44.9% con peticiones vencidas con incumplimiento con los términos establecidos, entre ellas, con tramite extemporáneo del 26.5% y sin tramitar el 18.4%.

Con respecto a las PQRSD "vencidos", no se evidenció documentación asociada que cumpla con lo dispuesto, en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí

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

señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.


Los anteriores hechos, evidenciaron incumplimiento al procedimiento: “Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural” - PR-ASC-01 versión 19.

Por las anteriores razones, el equipo auditor procedió a enviar correo electrónico a cada uno de los responsables de las dependencias de acuerdo con la información registrada en SGDEA-SOADOC, cuyo trámite no se ha ejecutado o se realizó extemporáneamente, con el siguiente contexto:

“(…) con corte a 31 de diciembre de 2022 a las diferentes dependencias del MADR, solicitamos amablemente la siguiente Información: 1) Si la dependencia responsable, al revisar el mencionado informe con corte a 31 de diciembre de 2022, encuentran PQRSD con respuestas "No oportuno", por favor informar los motivos por los cuales condujeron al no cumplimiento del procedimiento Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y de los términos de respuesta establecidos por la normativa vigentes. 2) Si la dependencia responsable, al revisar el mencionado informe con corte a 31 de diciembre de 2022, encuentran PQRSD "Sin Respuesta Vencido", por favor informar los motivos por los cuales condujeron al no cumplimiento del procedimiento Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información (PR-ASC-01) recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y de los términos de respuesta establecidos por la normativa vigentes. Proceder a subsanar esta situación y adjuntar las respectivas evidencias, y 3) Para las dependencias que suscribieron planes de Mejoramiento "Acciones Correctivas o de Mejora", en el marco del informe: "Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2022", y anteriores informes, atentamente solicitamos se informe de los avances de las actividades propuestas con corte a 31 de diciembre de 2022 y adjuntar las respectivas evidencias a los correos solicitados”. De las cuales algunas dependencias presentaron sus observaciones al respecto que se encuentra en la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno.

3.3 Comparativo por semestres y anual de oportunidad en la atención de PQRSD

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

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

ESTADO PQRSD	Semestre I 2021		Semestre II 2021		Variación Semestra I 2021	Total, año 2021	Semestre I 2022		Semestre II 2022		Variación Semestral 2021	Total, Año 2022	Variación Anual
	Cantidad	%	Cantidad	%	%	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	%	Cantidad	%
Oportunos	6.957	93,5%	2.494	88,30%	-64%	9.451	1.287	68,46%	744	50,1%	-73%	2.031	-79%
No Oportunos	177	2,4%	100	3,50%	-44%	277	168	8,9%	393	26,5%	57%	561	103%
Sin Respuesta Vencido	92	1,2%	159	5,60%	73%	251	181	9,6%	273	18,4%	34%	454	81%
En términos de Oportunidad	215	2,9%	73	2,58%	-66%	288	244	13%	74	5,0%	-230%	318	10%
Total, PQRSD	7.441	100%	2.826	100%	-62%	10.267	1.880	100%	1.484	100%	-27%	3.364	-67%


Tabla No. 5 – Elaborada por el equipo Auditor Fuente: – Tomada de la Información consulta para el primer y segundo de los semestres de 2021 y 2022.

En la tabla anterior (Tabla 5. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores), se evidencia que para el segundo semestre de 2022 y teniendo como referencia los resultados del semestre anterior (2022), disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas en un 27% al pasar de 1.880 a 1.484 (-396 radicados) y con respecto al año inmediatamente anterior hay una disminución del 67% es decir paso de 10.267 solicitudes a 3.364.

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad “No Oportunos”, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior del 57%, es decir paso de 277 a 393 solicitudes con tramite extemporáneo; con respecto al año 2021, aumento a 103% debido a que, de 277 solicitudes tramitadas extemporáneamente, para el año 2022 paso a 561 solicitudes.

Así mismo, para las PQRSD que no se han tramitado - “Sin Respuesta Vencidos”, presenta un aumento significativo con respecto al semestre anterior del 34%, es decir, de 181 solicitudes sin tramite en el primer semestre paso a 273 solicitudes. Con respecto al año 2021, presenta un aumento del 81%, al pasar de 181 peticiones sin tramite a 454 solicitudes, hecho que requiere ejecutar de mejor manera el control en cada una de las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tener una adecuada gestión en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

ASPECTOS ENCONTRADOS: (Conformidades y no conformidades)

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

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ÍTEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
1	NC	<p>Dependencias relacionadas en la tabla No. 4</p> <p>Se evidenció incumplimiento por parte de las dependencias de los términos para dar respuesta a algunos PQRSD establecidos en la normatividad y procedimiento Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (PR-ASC-01)</p>	<p>Es necesario que el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con lineamientos de la Secretaria General suscriban el Plan de Mejoramiento que asegure la efectividad de las acciones de los Procesos de la Entidad.</p> <p>Lo anterior teniendo en cuenta que los planes de mejoramiento suscritos por los procesos responsables no han sido efectivos y hay recurrencia en la no oportunidad y calidad de la respuesta.</p>
2	NC	<p>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Gestión Documental y Biblioteca.</p> <p>Se evidencia en los reportes indicador 20 y 21, la falta de parametrización y/o control en cuanto a al Tipo de PQRSD establecidos en la normativa, se encuentra tipos que no corresponden a una PQRSD; en la fecha de vencimiento, se evidencian fechas que no corresponde con las exigidas por la norma y se encuentra PQRSD con respuestas con radicados terminados *-3, que no atiende la petición, pero que para el sistema lo toma como finalizada, afectando la integridad de la información.</p>	
3	NC	<p>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Se evidenció un usuario de pruebas denominado "pruebas1 Institucional" con gestión de PQRSD en el sistema SGDEA- SOADOC, el cual no es un usuario real asignado, incumpliendo las políticas de seguridad de la información del Ministerio en relación con la identificación de los usuarios.</p>	
4	NC	<p>Grupo de Entidades Liquidadas Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Se evidenciaron radicados con Clase "Otros", que corresponde a PQRSD, hecho que afecta las estadísticas e informes que tienen como base de los reportes de los indicadores 20 y 21, y por otro hace falta el seguimiento por parte del Grupo de</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, realizar el respectivo seguimiento y requerimiento a las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p> <p>Es importante mencionar que el procedimiento define que las</p>

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

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

³ Propuesta constructiva y objetiva frente a la situación identificada.

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

ASPECTOS PARA MEJORAR:			
ÍTEM	NC ¹ /O ²	SITUACIONES ENCONTRADAS	RECOMENDACIÓN Y/O SUGERENCIAS ³
		Atención al Ciudadano.	dependencias son las responsables de realizar la tipificación de las solicitudes que deben tramitar, y los jefes de las dependencias son los responsables del seguimiento a las PQRSD asignadas, hechos mencionados en el procedimiento.
5	O	Todas las dependencias del MADR Se evidencio que algunas dependencias del MADR, No tienen en cuenta lo dispuesto, en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".	Se recomienda a las dependencias responsable de tramitar las PQRSD, tener en cuenta el artículo 14 de la Ley 1437.
6	O	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Se evidencia radicados de PQRSD relacionadas con pruebas funcionales en el Sistema SGDEA-SOADOC en producción, que no se encuentra eliminados o con un tratamiento especial, que afecta las estadísticas de los informes de la gestión documental, de las PQRSD de la entidad, no hay integridad de la información reportada. Adicionalmente se evidencia 163 registros eliminados para un semestre.	Se recomienda que este tipo de pruebas funcionales se realicen en un ámbito de prueba y no en la producción, para que no afecte la disponibilidad del servicio y la integridad de la información.

Tabla No. 6 – Resultado de la Auditoría.

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

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

- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano la actualización del procedimiento: "Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural" - PR-ASC-01 versión 19, debido a que allí se hacer referencia al anterior Sistema ORFEO y la actualización a las condiciones del nuevo Sistema SGDEA-SOADOC y de los formatos que allí se hace referencia.

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

- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano incluir en el procedimiento “*Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural*”, los criterios para establecer que las respuestas a las PQRSD sean de calidad para que el petionario no la vuelva a presentar su petición y el seguimiento que debe realizar Atención al Ciudadano al tema.
- Se recomienda a los Grupos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, continuar con la sensibilización, socialización y capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para que clasifique con objetividad las peticiones y evitar reprocesos en los radicados e incumplimiento en el trámite de las PQRSD de los términos establecidos en normativa y posibles inconsistencias en la generación de estadísticas.
- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, continuar enviando las estadísticas de las PQRSD a las dependencias del MADR a través de correo institucional, pues allí las dependencias pueden realizar seguimiento al estado de PQRSD a su cargo y acciones a tomar para dar respuesta oportuna. Adicionalmente se recomienda que se establezcan acciones en cuanto alertas tempranas a través del sistema SGDEA-SOADOC, enviando al correo de los responsables alertas al vencimiento o que se encuentra vencida sin respuesta una petición.
- Se recomienda que, en el Grupo de Gestión documental, donde comienza el proceso de radicación de las solicitudes, realicen la clasificación de los documentos, preparando previamente a los involucrados en el proceso con el propósito de reducir el riesgo de sanción para el señor ministro y los responsables de atender la solicitud.
- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca y al Grupo de Atención al Ciudadano, establecer un mecanismo electrónico que permita identificar cuando un radicado de salida al peticionado corresponda a información de prórroga para tramitar la respectiva respuesta y el tiempo de prórroga para generar la respuesta con el fin de llevar el control tanto por parte de Atención al Ciudadano como por parte de las dependencias responsables.
- Se recomienda a los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Biblioteca incluir en el procedimiento “*Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural*”, los tiempos que debe permanecer una PQRSD, con “Estado”, en Recibido, con el propósito de agilizar la evacuación de esta bandeja de acuerdo con la clasificación de la PQRSD.

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

- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la política de tratamiento de datos, política de seguridad y privacidad de la información registrada en el SGDEA-SOADOC.
- Se recomienda a las dependencias del MADR, revisar periódicamente el reporte enviado por el Grupo de Atención al Ciudadano del estado de las PQRSD, con el propósito que las dependencias tomen las respectivas acciones en el trámite oportuno oportuna a los peticionarios en el marco del procedimiento establecido y cumplimiento normativo para evitar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas y sin trámite.
- Se sugiere a las dependencias implementar mecanismos que permitan disminuir porcentaje de cumplimiento normativo, identificando las causas y optimizar los controles con el propósito de gestionar los riesgos asociados al procedimiento: *“Trámite Interno para la Atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural” - PR-ASC-01 versión 19 y teniendo en cuenta el procedimiento “Acciones Correctivas Preventivas, Correctivas y de Mejora - PR-SIG-06”:* Se establece en el numeral *“5.4 Verificación de la Eficacia de las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora:*

a). Se ha estimado que el lapso mínimo para que una acción correctiva o de mejora sea eficaz es de tres (3) meses después de la fecha de terminación de su implementación, esta verificación se hará con cortes trimestrales. Se pueden presentar casos que ameriten periodos más extensos para medir su impacto, en tales casos se analizará nuevamente el tiempo requerido para la medición de la eficacia de la acción y se dejará constancia de los criterios tenidos en cuenta en el análisis efectuado.

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

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

- Se recomienda la socialización a los responsables del trámite de las PQRSD de las sanciones a la que está expuesto, teniendo en cuenta que persiste la falta de atención oportuna de PQRSD, situación que de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles

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

definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta actualmente con el Sistema SGDEA-SOADOC, como medio de radicación y trámite a las respuestas a las diferentes peticiones realizadas por los ciudadanos y grupos de interés.

Como resultado de la auditoría, se evidenció que, para el segundo semestre de 2022, las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tramitaron oportunamente 50.1% (744) de las peticiones, y un 5% (74) en proceso de trámite sin vencimiento de los términos y 26.5% (393) con trámite extemporánea y un 9.6% de las PQRSD sin trámite “sin respuesta”, en conclusión, se presenta un incumplimiento del 44.9% (666 peticiones) no fueron atendidas a la ciudadanía en los términos que ordenaba la Ley.

Las dependencias responsables que tienen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con atención extemporánea (inoportuna) y sin trámite de respuesta, colocan en riesgo la imagen del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, toda vez que se está incumpliendo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 Título IV “*De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información*”.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas de PQRSD sin resolver o con trámite extemporáneo - por fuera de los términos de Ley, continúan presentándose en un alto porcentaje (44.9%). En cuando a los resultados del seguimiento del segundo semestre de 2022 comparados con anteriores semestres tenemos los siguientes resultados:

ESTADO PQRSD	Semestre I 2021		Semestre II 2021		Variación Semestra I 2021	Total, año 2021	Semestre I 2022		Semestre II 2022		Variación Semestral 2021	Total, Año 2022	Variación Anual
	Cantidad	%	Cantidad	%	%	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	%	Cantidad	%
Oportunos	6.957	93,5%	2.494	88,30%	-64%	9.451	1.287	68,46%	744	50,1%	-73%	2.031	-79%
No Oportunos	177	2,4%	100	3,50%	-44%	277	168	8,9%	393	26,5%	57%	561	103%
Sin Respuesta Vencido	92	1,2%	159	5,60%	73%	251	181	9,6%	273	18,4%	34%	454	81%
En términos de Oportunidad	215	2,9%	73	2,58%	-66%	288	244	13%	74	5,0%	-230%	318	10%
Total, PQRSD	7.441	100%	2.826	100%	-62%	10.267	1.880	100%	1.484	100%	-27%	3.364	-67%

Tabla No. 5 – Elaborada por el equipo Auditor Fuente: – Tomada de la Información consulta para el primer y segundo de los semestres de 2021 y 2022.

Como se evidencia en la anterior tabla para el segundo semestre de 2022 y teniendo como referencia los resultados del semestre anterior (2022), disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas en un 27% al pasar de 1.880 a 1.484 (-396 radicados) y con respecto al año

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

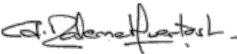

inmediatamente anterior hay una disminución del 67% es decir paso de 10.267 solicitudes a 3.364.

Por otra parte, en cuanto al porcentaje de extemporaneidad “No Oportunos”, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior del 57%, es decir paso de 277 a 393 solicitudes con tramite extemporáneo; con respecto al año 2021, aumento a 103% debido a que, de 277 solicitudes tramitadas extemporáneamente en el año 2021, para el año 2022 paso a 561 solicitudes.

Así mismo, para las PQRSD que no se han tramitado - “Sin Respuesta Vencidos”, presenta un aumento significativo con respecto al semestre anterior del 34%, es decir, de 181 solicitudes sin tramite en el primer semestre de 2022 paso a 273 solicitudes. Con respecto al año 2021, presenta un aumento del 81%, al pasar de 181 peticiones sin trámite para el año 2021, paso a 454 solicitudes, hecho que se hace necesario ejecutar de mejor manera el control en cada una de las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tener una adecuada gestión en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

Se resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de los procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

Los soportes producto de la presente auditoria se encuentran en la carpeta denominada Seguimiento a PQRSD Segundo Semestre de 2022, la cual, reposa en la compartida de la Oficina de Control Interno, los cuales pueden ser objeto de verificación de los hechos reflejados en este ejercicio.

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