

 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de informe	Preliminar ( ) Final ( x )	Fecha de emisión	30	01	2024
<b>Dirección, Proceso y/o Proyecto Auditado</b>	Todas las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural que presenten requerimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.				
<b>Título de la actividad</b>	Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD correspondiente al segundo semestre 2023.				
<b>Objetivo</b>	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 2023, y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece que “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)” y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b “Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.				
<b>Alcance</b>	Realizar Seguimiento a la Gestión, Calidad y Oportunidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de los diferentes canales de atención y radicados en el Sistema SGDEA-SOADOC correspondiente al segundo (II) semestre del año 2023, periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 y 31 de diciembre de 2023.				

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b>
		Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

## 2. CRITERIOS

- 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.

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

- Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplen funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”* – Artículo 5.
- Decreto 338 de 2019 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Control Interno y se crea la Ley Anticorrupción”* Parágrafo 1. *“Los informes auditoria, 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 tramite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”*.
- Procedimiento: *“Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”* PR-RCI-01 versión 21.

### 3. METODOLOGÍA

El proceso se desarrolló en tres etapas:

3.1. De conformidad con la información que reposa se procede a:

- A. La verificación del estado de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, radicadas en el Sistema SGDEA-SOADOC (basado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos - SGDEA y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo SGDEA), para el segundo semestre de 2023, descargado archivo en Excel directamente del SGDEA-SOADOC por el equipo auditor.
- B. La Evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas de los PQRSD de las áreas la cual se desarrolló a través de un muestreo probabilístico (aleatorio simple), cuya característica indica que todas las respuestas proferidas en el segundo semestre del 2023 tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra objeto de estudio. Tomando como referencia la información descargada del archivo en Excel directamente del SGDEA-SOADOC por el equipo auditor.

 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

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

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

#### 4. 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, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural” - PR-RCI-01, versión 21, los cuales se relacionan a continuación:

NORMA	AÑO	DESCRIPCION	EMITIDO POR
Constitución Política - Artículo 23	1991	Constitución Política	Congreso de la República
Ley 5 -capítulo 10	1992	Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes	Congreso de la República
Ley 962 – Artículo 15	2005	Ley Antitrámites	Congreso de la República
Ley 1474	2011	Estatuto Anticorrupción	Congreso de la República
Ley 1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las que lo modifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Lay 1581	2012	Ley para protección de datos personales	Congreso de la República
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Congreso de la República
Ley 1755	2015	Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.	Congreso de la República
Ley 1952	2019	Código General Disciplinario y las que lo modifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Ley 2080	2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos	Congreso de la República


 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	<b>Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión</b>	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

		que se tramitan ante la jurisdicción.	
Decreto 2623	2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Presidencia de la República
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Presidencia de la República
Decreto 1166	2016	Tratamiento y radicación de peticiones verbales	Presidencia de la República
Decreto 1499	2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Presidencia de la República
Directiva Presidencial 04	2009	Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.	Presidencia de la República
Resolución 390	2019	Adopta el procedimiento del trámite interno para la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos solicitudes de información y denuncias en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Lineamientos sobre derechos de petición	2020	Lineamientos sobre derechos de petición	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Fuente: Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - Código: PR-RCI-01- versión 21

#### 4.1. Tiempos de Respuesta Establecidos a las PQRSD

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación	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

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Solicitud de Información y/o Copia de Documentos	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 1081 mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos Informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones	10	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 260
Solicitud de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No. 4 mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) – Consulta	10	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 14 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) – Reclamo	15	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	10	Decreto 1081 mayo 26 de 2016 Art. 2.1.1.3.1.4 Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 marzo 6 de 2014 Decreto 1377 junio 27 de 2013
Sugerencias	15	Ley 1474 julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	5	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 21

Fuente: Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - Código: PR-RCI-01- versión 21

### 5. Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Sistema SGDEA-SOADOC procedió a radicar las PQRSD para el segundo semestre de 2023, de igual forma el Grupo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los funcionarios y contratistas el estado de las PQRSD. No obstante, para el presente análisis se hace necesario indicar lo siguiente:

- Revisado el Sistema SGDEA-SOADOC se evidencia el indicador **21 CLASE PQRSD** que de conformidad con el Grupo de Atención al Ciudadano hace referencia “En la tabla dinámica "DEPENDENCIA RADICADO - Clase PQRSD", *están clasificados por dependencia y la oportunidad de respuesta acorde a la tipificación realizada de la solicitud según tiempos establecidos en la normatividad:*

 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b> Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

- 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, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural".
- Procedimiento PR-RCI-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".

**Es importante tener en cuenta, que este reporte cuenta con toda la información radicada según solicitudes ingresadas a la entidad, las cuales se encuentran clasificadas como: PQRSD.** (subrayado y negrilla fuera del texto original).

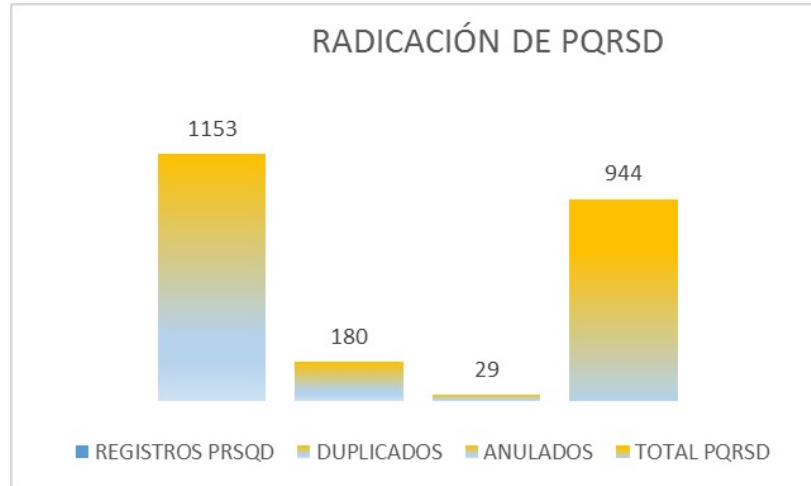
- Revisado el Sistema SGDEA-SOADOC se evidencia **EL INDICADOR 21 CLASE OTRO** que de conformidad con el Grupo de Atención al Ciudadano hace referencia "**En la tabla dinámica "DEPENDENCIA\_RADICADO CLASE OTRO", están clasificados por dependencia y la gestión realizada por la dependencia sin especificar o indicar tiempos de oportunidad, ya que han sido clasificados por cada dependencia según lo establecido en la tabla de retención documental - TRD, por lo que cualquier inconsistencia al respecto deben consultarlo e indicarlo al Grupo de Gestión Documental. Es importante tener en cuenta, que este reporte cuenta con toda la información radicada según solicitudes ingresadas a la entidad, las cuales se encuentran clasificadas como: OTRO**". (subrayado y negrilla fuera del texto original).

## **INDICADOR 21 CLASE PQRSD**

### **RADICACIÓN DE PQRSD**

Descargado en Excel directamente del sistema SGDEA-SOADOC, que cuenta con **1.153** registros entre ellos **180** duplicados, quedando **973** registros y de estos **29** anulados, para un total de **944** peticiones.

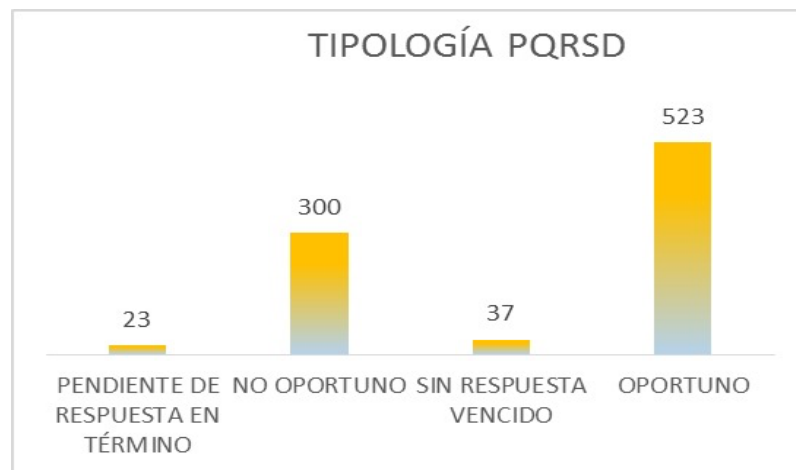
 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024



### TIPOLOGÍA PQRSD EN TÉRMINO PENDIENTE DE RESPUESTA, NO OPORTUNO, SIN RESPUESTA VENCIDO Y OPORTUNO.

De los **944** se evidenció que las PQRSD en término pendiente de respuesta **23**, no oportuno **300**, sin respuesta vencido **37** y oportunos **523**.

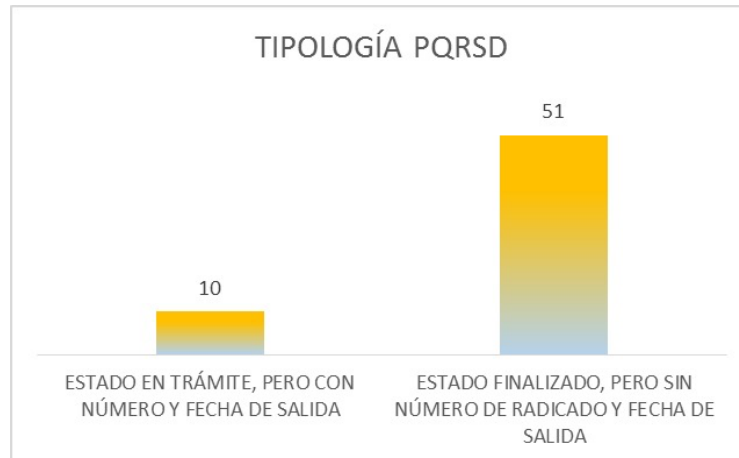


Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024



 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

Ahora bien, se evidencia **10** PQRSD con número de radicado y fecha de salida con estado en trámite y **51** con estado finalizado, pero sin número de radicado y fecha de salida.



Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024

<b>EVALUACIÓN OCI</b>	Con relación a lo anteriormente indicado se evidencia que el estado de las anteriores peticiones no corresponde con la realidad.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se sugiere revisar el estado y actualizarlo.



Fuente: Elaborado equipo OCI

## EN TÉRMINO PENDIENTE DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

A continuación, se detalla ilustrativamente las dependencias que al 31 de diciembre de 2023 están pendientes por emitir respuesta la cual se encuentra en término.

DEPENDENCIA	Cantidad
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	3
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	3
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	3
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	2
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	2
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	1
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	1
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	1
SECRETARÍA GENERAL	1
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	1
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	1
<b>Total general</b>	<b>23</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



<b>EVALUACIÓN OCI</b>	De conformidad con la tabla anterior se observa que, a 31 de diciembre de 2023 los requerimientos se encuentran pendientes por respuesta, los cuales se encuentran en término.
<b>RECOMENDACIÓN OCI</b>	Si bien, a la fecha previamente mencionada los PQRSD están dentro del término para proferir respuesta se sugiere a las dependencias emitir la misma.

Fuente: Elaborado equipo OCI

### NO OPORTUNO POR DEPENDENCIA

A continuación, se detalla ilustrativamente las dependencias que al 31 de diciembre de 2023 procedieron a contestar los PQRSD fuera del término establecido en la normatividad.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	120
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	22
GRUPO DE TALENTO HUMANO	16
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	16
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	15
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	13
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	13
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	11
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	11
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	11
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	7
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	6
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	5
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	4
DESPACHO DEL MINISTRO	4
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	4
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	4
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	3
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	2
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	1
GRUPO DE TESORERÍA	1
<b>Total general</b>	<b>300</b>

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024

<b>EVALUACIÓN OCI</b>	De conformidad con la tabla anterior se observa que, si bien las dependencias procedieron a dar respuesta a los requerimientos, los mismos, no fueron contestados dentro del término establecido por la Ley 1755 de 2015.
-----------------------	---

Fuente: Elaborado equipo OCI

### SIN RESPUESTA VENCIDO POR DEPENDENCIA



A continuación, se detalla ilustrativamente las dependencias que al 31 de diciembre de 2023 no procedieron a contestar los PQRSD.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GRUPO DE TALENTO HUMANO	7
DESPACHO DEL MINISTRO	4
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	3
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	3
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	3
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	3
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	2
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	2
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	2
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	1
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	1
<b>Total general</b>	<b>37</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024

<b>EVALUACIÓN OCI</b>	De conformidad con la tabla anterior se observa que, las dependencias a 31 de diciembre de 2023 no procedieron a emitir respuesta a los requerimientos radicados ante el MinAgricultura.
<b>RECOMENDACIÓN OCI</b>	Se sugiere a las dependencias dar respuesta de manera inmediata.

Fuente: Elaborado equipo OCI


 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

### OPORTUNO POR DEPENDENCIA

A continuación, se detalla ilustrativamente las dependencias que al 31 de diciembre de 2023 procedieron a contestar los PQRSD en los tiempos establecidos por la normatividad.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	216
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	49
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	31
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	29
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
GRUPO DE TALENTO HUMANO	18
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	18
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	17
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	13
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	11
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	9
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	8
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	7
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	5
DESPACHO DEL MINISTRO	5
GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL	4
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	4
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	4
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	4
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	4
GRUPO DE CONTRATACIÓN	4
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	3
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	3
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	2
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS	2
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1
SECRETARÍA GENERAL	1
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
GRUPO DE PRESUPUESTO	1
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
<b>Total general</b>	<b>523</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

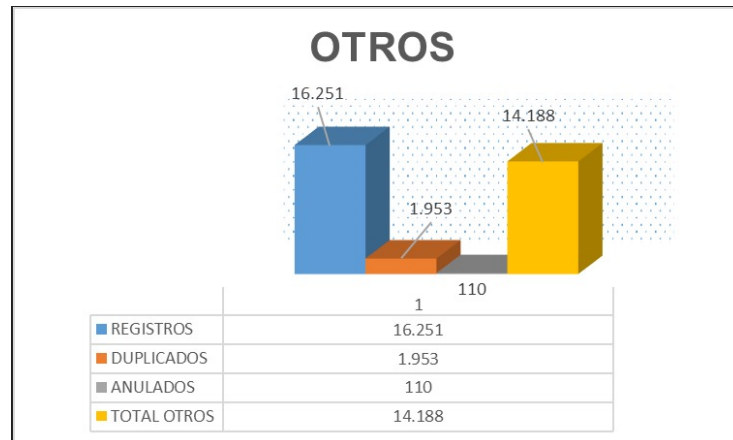
<b>EVALUACIÓN OCI</b>	De conformidad con la tabla anterior se observa que, las dependencias a 31 de diciembre de 2023 procedieron a emitir respuesta dentro del término establecido por la Ley 1755 de 2015.
-----------------------	--

Fuente: Elaborado equipo OCI

## INDICADOR 21 CLASE OTRO

### RADICACIÓN OTROS


Descargado en Excel directamente del sistema SGDEA-SOADOC, que cuenta con **16.251** registros entre ellos **1.953** duplicados, quedando **14.298** registros y de estos **110** anulados, para un total de **14.188** OTROS.



Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD

### OTROS POR DEPENDENCIAS

A continuación, se detallan las dependencias con el número de solicitudes denominadas OTROS.



 Control interno a la gestión	<h1>Formato</h1>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	2958
DESPACHO DEL MINISTRO	1471
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	1255
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	1199
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	1088
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	642
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	528
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	485
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	420
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	384
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	283
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	272
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	263
GRUPO DE TALENTO HUMANO	243
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	217
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	202
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	195
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	192
OFICINA DE CONTROL INTERNO	183
OFICINA ASESORA JURÍDICA	177
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	161
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	152
GRUPO DE CONTRATACIÓN	125
SECRETARÍA GENERAL	125
GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	109
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	74
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	74
GRUPO DE CONTABILIDAD	73
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	72
GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL	52
GRUPO DE TESORERÍA	52
GRUPO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL SECTORIAL	50
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS	48
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	44
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	42
GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS	42
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	40
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	37
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA	25
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	19
GRUPO DE HÁBITAT	19
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19
GRUPO DE COMISIONES DESPLAZAMIENTOS Y VIÁTICOS	14
GRUPO ALMACÉN	10
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	7
GRUPO DE PROMOCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y DESARROLLO DEL CAPITAL	5
GRUPO DE GESTIÓN DE GOBERNABILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE CONOCIMIENTO	5
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	4
GRUPO DE PRESUPUESTO	4
GRUPO PECUARIO	3
GRUPO DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS SECTORIALES	2
GRUPO PESQUERO Y ACUÍCOLA	1
<b>Total general</b>	<b>14188</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD

## OTROS ESTADO FINALIZADO

A continuación, se detalla por dependencia el número de solicitudes denominadas otros finalizadas.

 Control interno a la gestión	<h1>Formato</h1>	 <b>Agricultura</b>
		Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	<b>Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión</b>	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

DEPENDENCIA	Total
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCION COACTIVA	1429
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	698
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	560
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	449
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	354
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	334
DESPACHO DEL MINISTRO	332
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	209
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	206
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	198
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	170
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	138
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	138
GRUPO DE TALENTO HUMANO	93
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	84
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	79
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	78
GRUPO DE CONTRATACIÓN	74
GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	56
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	54
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	49
SECRETARÍA GENERAL	46
GRUPO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL SECTORIAL	34
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	32
OFICINA DE CONTROL INTERNO	28
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS	28
GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS	20
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	19
GRUPO DE TESORERÍA	17
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	13
GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL	13
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	12
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	12
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	11
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	10
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	5
GRUPO ALMACÉN	4
GRUPO DE CONTABILIDAD	4
GRUPO PECUARIO	3
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA	1
<b>Total general</b>	<b>6126</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD

 <b>COLOMBIA</b> POTENCIA DE LA <b>VIDA</b>	<h1>Formato</h1>	 <b>Agricultura</b>
		Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Control interno a la gestión	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

## OTROS ESTADO TRAMITE

A continuación, se detallan las dependencias que se encuentran tramitando las solicitudes denominadas Otros.

DEPENDENCIA	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	1060
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	462
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	302
DESPACHO DEL MINISTRO	244
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	161
OFICINA DE CONTROL INTERNO	151
GRUPO DE TALENTO HUMANO	108
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	97
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	89
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	75
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	65
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	54
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	52
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	52
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	48
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	44
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	36
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	35
GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL	35
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	33
GRUPO DE CONTRATACIÓN	31
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	26
SECRETARÍA GENERAL	23
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	20
OFICINA ASESORA JURÍDICA	19
GRUPO DE HÁBITAT	19
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	19
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	17
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS	16
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	13
GRUPO DE COMISIONES DESPLAZAMIENTOS Y VIÁTICOS	12
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11
GRUPO DE TESORERÍA	11
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL Y PROSPECTIVA	10
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	10
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	8
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	7
GRUPO DE CONTABILIDAD	4
GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	4
GRUPO ALMACÉN	4
GRUPO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL SECTORIAL	3
GRUPO DE GESTIÓN DE GOBERNABILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE CONOCIMIENTO	3
GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS	2
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2
GRUPO DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS SECTORIALES	2
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	1
GRUPO PESQUERO Y ACUÍCOLA	1
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	1
<b>Total general</b>	<b>3519</b>

Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRS



 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b> Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Evaluación OCI</b>	De conformidad con la anterior tabla se evidencia las dependencias que contienen solicitudes sin contestar denominadas Otros.
<b>RECOMENDACIÓN OCI</b>	Se sugiere a las dependencias que se detallan gráficamente proceder a emitir respuesta a las solicitudes denominadas Otros en un término sumario.



Fuente: Elaborado por el equipo auditor OCI

## **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN QUE REPOSA EN EL SISTEMA SGDEA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, RESPECTO A LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A PQRSD CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO (II), SEMESTRE DE 2023.**

De conformidad con los pilares establecidos en la Constitución Política de Colombia Artículo 23, el cual señala que “ (...)Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”, y en concordancia con el principio de transparencia y acceso a la información pública establecido en la Ley 1712 de 2014 y el procedimiento PR-RCI-021, versión 21, denominado trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuyo objetivo es “Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias (PQRSD), que son presentadas por los ciudadanos y partes interesadas a través de los diferentes canales de atención definidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para que sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos y normas vigentes” se realiza el presente ejercicio auditor con el propósito de optimizar los tiempos en la gestión (oportunidad) y el lenguaje utilizado y profundidad de lo respondido (calidad).

### **DE LA MUESTRA**

Para el presente ejercicio auditor se procedió a tomar como muestra únicamente los PQRSD de las solicitudes contestadas dentro y fuera del término (ver acápite “no oportuno por dependencia” y “oportuno por dependencia”). Es preciso señalar, que no se toman para esta muestra las PQRSD denominadas “en término pendiente de respuesta por dependencia” y “sin respuesta vencido por dependencia” teniendo en cuenta que en las mismas no se generó respuesta a corte 31 de diciembre de 2023.

 Control interno a la gestión	<h1>Formato</h1>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	823
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	35
Muestra Óptima	33

**Formulas para poblaciones infinitas**

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



**Formulas para poblaciones finitas**

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

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

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

No	RADICADO	CRITERIOS				DEPENDENCIA	OBSERVACIONES OCI
		Respuesta Completa y de Fondo	Respuesta Clara y Actualizada	Respuesta Objetiva y Motivada	Oportunidad		
1	2023-440-017272-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
2	2023-311-015964-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	GRUPO DE TALENTO HUMANO	N/A
3	2023-350-018261-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	GRUPO DE CONTRATACIÓN	N/A
4	2023-440-018859-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
5	2023-420-018734-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
6	2023-440-019797-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley

 <p>Control interno a la gestión</p>	<b>Formato</b>					 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	<b>Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión</b>					Versión: <b>11</b>
						Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

							1755 de 2015, Artículo 21.
7	2023-440-022525-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	NO CONTIENE DEPENDENCIA	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.
8	2023-311-022443-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	GRUPO DE TALENTO HUMANO	N/A
9	2023-440-021223-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	N/A
10	2023-313-021499-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	Se evidencia respuesta, no obstante, la misma no se remitió al funcionario competente de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.
11	2023-440-023120-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	N/A
12	2023-420-022693-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.
13	2023-110-023602-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	OFICINA ASESORA JURÍDICA	N/A
14	2023-581-025728-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Se evidencia respuesta, no obstante, la misma no se remitió al funcionario competente de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.
15	2023-311-024218-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	GRUPO DE TALENTO HUMANO	N/A

 <p>Control interno a la gestión</p>	<b>Formato</b>				 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	<b>Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión</b>				Versión: <b>11</b>
					Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

16	2023-110-024966-1	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	OFICINA ASESORA JURÍDICA	N/A
17	2023-440-014384-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	N/A
18	2023-440-015843-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
19	2023-440-015224-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
20	2023-301-015501-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
21	2023-340-016791-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	N/A
22	2023-313-017314-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
23	2023-440-018340-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	N/A
24	2023-113-017861-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo

 <b>Control interno a la gestión</b>	<b>Formato</b>				 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	<b>Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión</b>				Versión: <b>11</b>
					Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

							establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
25	2023-160-018874-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	N/A
26	2023-340-021813-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	N/A
27	2023-420-022232-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
28	2023-311-022268-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE TALENTO HUMANO	N/A
29	2023-350-022073-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE CONTRATACIÓN	N/A
30	2023-440-023332-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	N/A
31	2023-110-025029-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	OFICINA ASESORA JURÍDICA	Respuesta que corre traslado, no obstante, no se evidencia copia del traslado al peticionario de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21.
32	2023-301-026141-1	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	N/A
33	2023-313-026406-1	No Cumple	No cumple	No Cumple	No Cumple	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	Se observa oficio con radicado de salida 2023-313-026406-1 de fecha 30 de diciembre de 2023, con datos el peticionario, no obstante, la misma no contiene respuesta.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor de la OCI

<b>Evaluación OCI</b>	De conformidad con lo que se detalla en la tabla anterior, se evidencia respecto de los PQRSD objeto de la muestra lo siguiente:
-----------------------	--

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b> Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que, con relación a los criterios evaluados respuesta completa y de fondo, clara y actualizada, objetiva y motivada, cumplieron 32 PQRSD.</li> <li>➤ Que, respecto de la oportunidad de la respuesta 16 PQRSD no cumplieron con el término y 17 PQRSD se contestaron dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015.</li> <li>➤ Que, 14 PQRSD en las que procedía el traslado por competencia se evidenció que no procedieron a notificar al peticionario de dicha actuación de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</li> <li>➤ Que, 1 PQRSD se evidenció respuesta, no obstante, la misma no se remitió al funcionario competente de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.</li> <li>➤ Que, 1 PQRSD se evidenció que el oficio con radicado de salida 2023-313-026406-1 de fecha 30 de diciembre de 2023, con datos del peticionario, no obstante, la misma no contiene respuesta.</li> </ul>
--	--

Fuente: Elaborado por el equipo auditor de la OCI

## 6. HALLAZGOS

A continuación, se presentan los resultados con cumplimiento e incumplimiento de los criterios establecidos para la auditoría:

### 6.1. REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES

**PRIMERO:** Que, se evidencia en la página web de la entidad el Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - Código: PR-RCI-01- versión 21.



**SEGUNDO:** Que, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se evidenció durante el segundo (II) semestre de 2023 la remisión a los correos electrónicos de funcionarios y/o contratistas del Reporte Estadístico de PQRSD los cuales permiten continuar con la revisión del estado de los radicados asignados a cada una de las dependencias.

**TERCERO:** Que, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se realizó socialización de PQRSD a funcionarios y/o contratistas.

### 6.2. REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTOS – NO CONFORMIDADES

NC-01

***Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales- Grupo de Cadenas de Productos Agrícolas Transitorios – Grupo de Talento Humano- Dirección de Cadenas Agrícolas Forestales - Gestión de ordenamiento social de la propiedad rural y uso productivo del suelo -PQRSD NO OPORTUNO POR DEPENDENCIA–No conformidad***

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



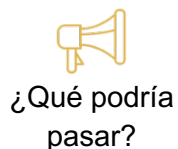
Se evidenció que entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, las dependencias previamente referenciadas tuvieron mayor número de PQRSD contestados por fuera del término procesal que establece la Ley 1755 de 2015.



Contestación de PQRSD en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015



Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución- Artículo 23 de la C.P.C.





La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. - ARTÍCULO 31 – Ley 1755 de 2015



*Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales- Grupo de Cadenas de Productos Agrícolas Transitorios – Grupo de Talento Humano- Dirección de Cadenas Agrícolas Forestales*



Consultar Ley 1755 de 2015, Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural -

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

Código: PR-RCI-01- versión 21, y demás normas concordantes.  
Plan de Mejoramiento.

  
Respuesta del  
auditado

A través de correo electrónico de fecha 30 de enero de 2024 la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales manifestó lo siguiente “1. El plan de Choque de los documentos que se encontraban represados en los Despachos, requirió de apoyo para su trámite para lo cual se adelantaron reuniones para contextualizar el tema y dar trámite a las PQRDS, lo antes posible, en muchas ocasiones llegaban vencidas a la DCAF, no obstante, se generaban respuestas a la brevedad. 2. La parametrización de la plataforma SGDEA, algunas veces registra duplicidad en las radicaciones o genera copias en temas de no competencia generado registro de incumplimiento en los tiempos de respuesta. 3. Se adelantaron las acciones de mejora propuestas por la DCAF, no obstante, es necesario este proceso se lidere por los Coordinadores o Supervisores del área directamente.” En este sentido, nos permitimos indicar que lo manifestado por la dependencia hace referencia a las acciones que realizaron en el marco del plan de mejoramiento, no obstante, y como se indicó en el respectivo acápite de este informe denominado Evaluación Plan de Mejoramiento “(...) si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD (...)”, por tanto, se sugiere a la dependencia a reformular el plan de mejoramiento y tenga en cuenta las recomendaciones citadas en el presente informe. Ahora bien, con relación a la parametrización del sistema se encuentra a cargo del Grupo de Gestión Documental tal y como se evidencia en la NC -02.

Sin respuesta por las demás dependencias.

NC-02

***Grupo de Atención Al Ciudadano -Grupo de Gestión Documental- Reformular Acciones Plan de Mejoramiento***



 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



¿Qué es?

Se evidenció que entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023 PQRSD contestados por fuera del término procesal. Si bien, cabe resaltar que la dependencia actuó de manera diligente frente a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento. Se sugiere reformular las mismas con el fin que las dependencias se sensibilicen frente a la oportunidad de contestar las peticiones.



¿Cómo debería ser?

Contestación de PQRSD en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015



¿Por qué?

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución- Artículo 23 de la C.P.C.



¿Qué podría pasar?

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. - ARTÍCULO 31 – Ley 1755 de 2015



Responsables de la mejora

*Grupo de Atención al Ciudadano- Grupo de Gestión Documental.*

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



Recomendación

Reformular plan de mejoramiento





Respuesta del  
auditado

A través de correo electrónico de fecha 29 de enero de 2024 la dependencia cita “(...) es importante tener en cuenta que el indicador 21 es un reporte parametrizado en el sistema soadoc, para efecto del seguimiento de oportunidad de respuesta se parametrizaron 2 columnas (estado tiempo de respuesta y estado oportunidad de respuesta) que son las que se utilizan para conocer si la respuesta fue oportuna no oportuna y sin respuesta de acuerdo a los tiempos de ley. Hay otra columna (estado de la gestión documental) que no va relacionada con la oportunidad de respuesta esto va referenciado con la gestión de la producción del documento, información que prefiero que desde la administración del soadoc te expliquen cual es la funcionalidad de esta información.” En este sentido, la OCI procede a verificar la fuente denominada Fuente: SGDEA\_SOADOC - Reporte estadísticas indicador 21\_Clase\_PQRSD - Generado enero 5 de 2024”, no observándose por parte de la OCI, las columnas denominadas “estado oportunidad de respuesta” y “estado de la gestión documental”. No obstante, se procedió a examinar con el Grupo de Gestión de Documental el reporte, realizando el ejercicio directamente con un usuario SGDEA de la OCI, evidenciándose efectivamente que las columnas referenciadas no se relacionaban. En este sentido resulta de suma importancia, se parametrize el sistema SGEDEA\_SOADC cada una de casillas, teniendo en cuenta que para el presente informe se tomó en cuenta el estado de tiempo de respuesta, es decir, vencido o a tiempo, de conformidad con la información arrojada por el sistema SGDEA. Lo cual conllevaría variaciones respecto del estado actual de las PQRSD. Ahora bien, teniendo en cuenta que se encontraba una actividad relacionada en el plan de mejoramiento con la parametrización del sistema SGDEA, se sugiere al Grupo de Gestión Documental se reformule dicha acción.

#### 6.4. REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTOS – OBSERVACIONES

O- 01

**Grupo de Talento Humano – Despacho del Ministro–Observación**

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



¿Qué es?

Se evidenció que entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, las dependencias previamente referenciadas tuvieron mayor número de PQRSD no contestados a 31 de diciembre de 2023.



¿Cómo debería ser?

Contestación de PQRSD en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015



¿Por qué?

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución- Artículo 23 de la C.P.C.




¿Qué podría pasar?

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. - ARTÍCULO 31 – Ley 1755 de 2015



Responsables de la mejora

*Grupo de Talento Humano – Despacho del Ministro*

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b> Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



Consultar Ley 1755 de 2015, Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - Código: PR-RCI-01- versión 21, y demás normas concordantes.



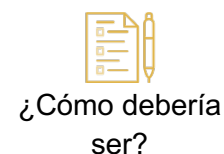
Sin respuesta.

O- 02


**GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA, GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS, DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO—INDICADOR 21 OTROS -Observación**



Se evidenció que entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, las dependencias previamente referenciadas tuvieron más trescientas (300) solicitudes denominadas como Otros sin resolver.



Se indica por parte del Grupo de Atención al Ciudadano que las solicitudes están clasificadas como Otros de conformidad con las tablas de retención documental, sin embargo, es importante que las mismas, sean resueltas en un término prudencial.

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



¿Por qué?

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de conformidad con el artículo 23 de la C.P.C. salvo normal legal especial.



¿Qué podría pasar?

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. - ARTÍCULO 31 – Ley 1755 de 2015



Responsables de la mejora

*GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA, GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS, DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO*



Recomendación

Consultar Ley 1755 de 2015, Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - Código: PR-RCI-01- versión 21, y demás normas concordantes. Proceder a la remisión de respuestas en un término sumario.



Respuesta del auditado

Sin respuesta.

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

## 7. EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

El equipo auditor verificó las acciones de mejora asociadas al alcance de la auditoría, observando que:

( ) no hay acciones de mejora a la espera de determinar su efectividad.

( **X** ) se evaluó la efectividad de las siguientes acciones de mejora:

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Se evidenció un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del término señalado por la Ley 1755 de 2015.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestada en el término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Enviar memorando a las dependencias con mayor incumplimiento reiterando el compromiso de dar trámite oportuno a las PQRSD y dando un tiempo límite para gestionar la información que a la fecha está sin respuesta.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI

### **ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD**



Es preciso señalar que durante el segundo (II) semestre de 2023 el Grupo de Atención Al Ciudadano ha procedido a remitir los días 16 de agosto de 2023 correos electrónicos a las dependencias con mayor número de PQRSD con incumplimiento con el fin de que procedan a dar contestación a los mismos, sin embargo, continua el incumplimiento por parte de las dependencias del MADR.

**Nota:** Resulta de suma importancia precisar que, si bien por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se realizaron las acciones tendientes a la contestación de PQRSD en la oportunidad, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.

 Control interno a la gestión	<h1>Formato</h1>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Se evidenció un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del término señalado por la Ley 1755 de 2015.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestada en el término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Realizar seguimiento por dependencia notificando los radicados que estén sin respuesta para que de manera inmediata se gestione y se vea reflejada en los reportes estadísticos generados semanalmente.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Es preciso señalar que durante el segundo (II) semestre de 2023 el Grupo de Atención Al Ciudadano ha procedido a remitir los días 2 de octubre, 20 de octubre, 24 de octubre y 07 de diciembre de 2023 correos electrónicos a las dependencias con mayor número de PQRSD con incumplimiento con el fin de que procedan a dar contestación a los mismos, Sin embargo, continua el incumplimiento por parte de las dependencias del MADR lo cual se ve reflejado en el reporte estadístico.</p> <p><b>Nota:</b> Resulta de suma importancia precisar que, si bien por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se realizaron las acciones tendientes a la contestación de PQRSD en la oportunidad, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Se evidenció un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del término señalado por la Ley 1755 de 2015.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestada en el término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Ajustar el procedimiento interno de PQRSD incluyendo directrices referentes a la calidad y oportunidad para la contestación de respuestas.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva (x) Inefectiva ( )

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidenció en la página web del MinAgricultura ajustado el procedimiento Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - Código: PR-RCI-01-versión 21.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Se evidenció un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del término señalado por la Ley 1755 de 2015.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestada en el término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Realizar jornadas de Socializar a todo el personal del Ministerio sobre los lineamientos del procedimiento interno de PQRS.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidenció socialización de fecha 26 de octubre de 2023 a los colaboradores de la entidad sobre el Trámite Interno de derechos de petición (PQRDS).</p> <p><b>Nota:</b> Resulta de suma importancia precisar que, si bien por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se realizaron las acciones tendientes a la contestación de PQRSD en la oportunidad, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Se evidenció un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del término señalado por la Ley 1755 de 2015.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestada en el término estipulado por la normatividad



 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Acción de mejora</b>	Revisar en conjunto con el Grupo de Gestión Documental los radicados duplicados y definir la forma de presentación de la información en los reportes estadísticos presentados por el grupo atención al ciudadano.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se anexó por parte de la dependencia ayuda de memorial de fecha 2 de septiembre de 2023 en la cual se trataron los siguientes temas: 1 La coordinadora Atención al ciudadano comenta que en la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno referenciaron el tema de los radicados duplicados. Se comenta que se evidenció en el reporte de PQRDS en ocasiones muestra varias veces el mismo radicado asignado a las dependencias diferentes, las cuales han realizado diferentes gestiones al mismo radicado, el cual es referido en el sistema. 2- Desde el Grupo de Gestión Documental comentan que se realizará la validación con el proveedor para ver si es posible ajustar la parametrización, sin embargo, hay que esperar porque los ajustes que se priorizaron a las diferentes inconsistencias ya se definieron y hay que esperar un nuevo contrato. Como conclusión se señaló "Gestión documental realizará análisis de la información y cuando se defina se realizarán mesas de trabajo. Se espera que para el próximo año se pueda revisar. Ante lo cual se denota que continua la duplicidad de PQRSD</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Se evidenció un 30% (325) de peticiones contestadas fuera del término señalado por la Ley 1755 de 2015.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestada en el término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Presentar en el Comité de Gestión y Desempeño el estado de las PQRSD por dependencia.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se adjunta acta de fecha 21 de noviembre de 2023 del COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO donde se presentó por parte de la dependencia ESTADO DE LAS</p>	

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRDS del 1 de enero al 15 de noviembre de 2023.

**Nota:** Resulta de suma importancia precisar que, si bien por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se realizaron las acciones tendientes a la contestación de PQRSD en la oportunidad, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.

### GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Realizar reunión de trabajo para impartir las directrices frente a la asignación de comunicaciones.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI

#### **ANALISIS DE EFECTIVIDAD**

Se evidencia que por parte de la dependencia se realizó reunión cuyo tema consistió “Revisión de PQRSD Dirección Bienes Públicos” con el objetivo de revisar el estado de las PQRSD y definir lineamientos” (anexa: listado de asistencia a reuniones y ayuda de memoria de fecha 24 de agosto de 2024). No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

	<p>respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.</p>
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Solicitar capacitación sobre el manejo de la herramienta SOADOC.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se realizó la solicitud de capacitación SOADOC la cual fue asignada para el día viernes 04 de agosto de 2023. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Realizar registro de comunicaciones recibidas para el control en la distribución, trámite y respuesta de los requerimientos.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

Se evidencia que por parte de la dependencia se realizó matriz para el control de PQRSD el cual contiene varios ítems como responsable y términos de la respuesta. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad.
<b>Acción de mejora</b>	Realizar reuniones periódicas para verificar el estado de las PQRSD.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se anexó cronograma de reuniones de septiembre a noviembre de 2023. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

### DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad.
<b>Acción de mejora</b>	Socialización del Procedimiento de Atención a PQRDS, al interior de la Dirección.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se anexó correo electrónico de fecha 29 de agosto de 2023 dirigido a los funcionarios y/o contratistas remitiendo el PROCEDIMIENTO Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y la presentación trámite interno PQRDS. Así mismo, anexa presentación denominada “SOCIALIZACIÓN TRÁMITE INTERNO DE PQRSD EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL”. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad.
<b>Acción de mejora</b>	A partir del informe de PQRDS generado por el Grupo de Atención al Ciudadano. Realizar revisión y 4 controles a nivel interno (Antes del 31 de diciembre) y priorizar para dar cumplimiento.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI

 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se anexó a través de correo electrónico de fecha 29 de diciembre de 2023 como controles a PQRSD lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico de fecha 09 de octubre de 2023 dirigido a los funcionarios y/o contratistas del área remitiendo el reporte estadístico del Grupo de Atención al Ciudadano de PQRSD.</li> <li>• Correo electrónico de fecha 20 de octubre de 2023 dirigido a los funcionarios y/o contratistas del área remitiendo el reporte estadístico del Grupo de Atención al Ciudadano de PQRSD y resumen de PQRSD del área.</li> <li>• Correo electrónico de fecha 03 de noviembre de 2023 dirigido a los funcionarios y/o contratistas del área remitiendo el reporte estadístico del Grupo de Atención al Ciudadano de PQRSD.</li> <li>• Correo electrónico de fecha 17 de noviembre de 2023 dirigido a los funcionarios y/o contratistas del área remitiendo el reporte estadístico del Grupo de Atención al Ciudadano de PQRSD y resumen de PQRSD del área.</li> </ul> <p>No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad.
<b>Acción de mejora</b>	Realizar capacitación de Control Interno Disciplinario, virtual y/o presencial, que permita persuadir sobre la responsabilidad de la atención de los PQRDS y el conocimiento de los tiempos. Con lista de asistencia
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )

 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se anexó listado de asistencia de fecha 20 de octubre de 2023 en el cual se realizó jornada de socialización de PQRSD. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

**GESTIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO**

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Análisis de la situación detectada y socialización con los colaboradores de la DOSPR
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se realizó reunión de socialización PQRSD de fecha 05 de julio de 2023, así mismo, anexa ayuda de memoria de la misma fecha cuyo objeto consistió en “Proporcionar una hoja de ruta detallada que define las actividades específicas y pasos necesarios para lograr gestionar y responder eficazmente las solicitudes y consultas de los ciudadanos y entidades, asignadas a la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo.”, y presentación de la propuesta del plan de acción. Cabe señalar, que adjuntaron ayuda de memoria de fecha 04 de julio de 2023, cuyo objetivo consistió en “preparar plan de acción PQRSD”. Verificadas las evidencias por la OCI se denota que, si</p>	



 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Contratación de dos gestores documentales encargados del trámite y atención a PQRDS.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( x )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se realizó dos contrataciones de prestación de servicios No. MADR-269-2023 y MADR-329-2023, no obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad



 Control interno a la gestión	<h2>Formato</h2>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>



<b>Acción de mejora</b>	Se socializó con los colaboradores de la DOSPR, a través de correo electrónico, formatos y lineamientos para tramitar las PQRDS.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se remitió a través de correo electrónico de fecha 12 de julio de 2023 los lineamientos de atención a PQRSD. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Revisión de informe semanal de PQRDS emitido por el Grupo de Gestión Documental
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia remitió ocho (8) correos electrónicos de fechas 16 y 24 de agosto, 5, 11, 19 y 23 de octubre de 2023 del estado de PQRSD. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Emitir a los funcionarios y contratistas, según sea el caso, las alertas para la respectiva subsanación o trámite.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )
<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia remitió siete (7) correos electrónicos de fechas 12 de julio, 24 de agosto, 13 y 25 de octubre de 2023 de llamados de los PQRSD. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

<b>Actividad Origen</b>	Informe de PQRSD vigencia I semestre 2023
<b>No. Hallazgo (s)</b>	Implementar acciones de mejora efectivas con análisis de causa por parte de los administradores del proceso y por los responsables de la respuesta para evitar que continúe configurándose la materialización del riesgo respecto de las respuestas sin resolver o contestadas extemporáneamente.
<b>Causa Raíz</b>	PQRSD no contestadas y contestadas por fuera del término estipulado por la normatividad
<b>Acción de mejora</b>	Conformación de dos equipos de trabajo al interior de la DOSPR para el trámite y revisión de PQRDS, previa firma del director.
<b>Estado Efectividad</b>	Efectiva ( ) Inefectiva ( <b>x</b> )

 Control interno a la gestión	<h1>Formato</h1>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>

<b>Auditor Verificador</b>	Oficina de la OCI
<b>ANALISIS DE EFECTIVIDAD</b>	
<p>Se evidencia que por parte de la dependencia se conformaron dos equipos “Equipo 1: Traslados pro Competencia y Derechos de Petición” y “Equipo 2 “Temas de fondo, técnicos y misionales DOSPQR”. No obstante, por la OCI se denota que, si bien la dependencia realizó las acciones, persiste la no oportunidad en la contestación de PQRSD.</p>	

## 8. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Con relación a este acápite es importante mencionar que, por parte de la OCI, se realizó en la vigencia 2023 seguimiento al Sistema de Administración de Riesgo como se detalla a continuación relacionada con PQRSD, se evidenció:

DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	EVALUACIÓN OCI
El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario y/o contratista designado, realizarán seguimiento y revisión al sistema de gestión documental de las solicitudes, asignadas al Grupo.	No resulta claro en la redacción cual es el objetivo de realizar el seguimiento y la revisión al sistema, así mismo, no resulta claro su periodicidad.



Fuente: Elaborado por el equipo auditor de la OCI

## 9. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Que, si bien se evidencia planes de mejoramiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano como Líder del proceso, persiste la contestación extemporánea y la no contestación de PQRSD.

**SEGUNDO:** Que, por parte de las dependencias que presentan mayor número de incumplimientos frente a las respuestas de PQRSD se evidenciaron planes de mejoramiento, no obstante, continua el incumplimiento.

**TERCERO:** Que, si bien es cierto se han evidenciado actividades tendientes a dar cumplimiento a las respuestas estas no han sido efectivas, toda vez, que continua el incumplimiento.

 Control interno a la gestión	<b>Formato</b>	 <b>Agricultura</b> Código: <b>F01-PR-CIG-02</b>
	Informe Detallado de Auditoría Interna de Gestión	Versión: <b>11</b>
		Fecha Emisión: <b>11-12-2023</b>


**CUARTO:** Que, se observa un número significativo de solicitudes clasificadas por las dependencias como Otros a los cuales no se les ha dado el trámite pertinente conllevando a un posible riesgo de incumplimiento por no contestación de los mismos.

## 10. RECOMENDACIONES

1. Consultar por parte de las dependencias del MinAgricultura permanentemente la normatividad relacionada con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
2. Verificar permanentemente por parte de los líderes y/o contratistas y/o funcionarios de cada dependencia el sistema SGDEA con el fin de verificar las PQRSD que le son asignadas y proceder a emitir la respectiva respuesta.
3. Validar por parte de los líderes y/o jefes de las dependencias mensualmente la base de datos estadística remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano con el fin de verificar en número total de PQRSD pendientes por responder.
4. Revisar los informes de la OCI relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de fecha 05 de septiembre y 15 de diciembre de 2023 “acápites Grupo de Atención al Ciudadano”.

## 11. ANEXOS

Carpeta evidencias de este informe.

	Jefe Oficina de Control Interno Auditor líder	Auditor Asignado
<b>Firma</b>		<b>Oficina de Control Interno</b>
<b>Nombre</b>	<b>Ana Marlenne Huertas López</b>	