


| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

INTRODUCCION:

Conforme lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, relacionados con el cumplimiento en la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


OBJETIVOS:

Evaluar el cumplimiento relacionado con la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano contempladas en el Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano formulado y publicado por el MADR

MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia de 1991(Art. 122, 209 y 269), que determina la obligación de diseñar y aplicar, métodos y procedimientos de Control Interno.
- Ley 87 del 29 de noviembre 1.993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1474 del 12 de Julio 2011, por la 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.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencia, y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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.
- Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Cartilla Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al

122
LRCO

| | | |
|--|--|--|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

Ciudadano, Presenta una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

MUESTRA Y ALCANCE:

Se realizó evaluación al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, formulado por el MADR y publicado en la página web del Ministerio con corte a 30 de abril de 2014.

METODOLOGIA EMPLEADA:

Se efectuaron reuniones con los funcionarios de las dependencias responsables de las actividades formuladas en el Plan con el fin de identificar los avances con corte a 30 de abril y dentro de las mismas se realizó la verificación de soportes, a partir de lo cual se preparó la matriz de seguimiento y el presente Informe.

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN:

Mapa de riesgos de corrupción:


Dentro de esta estrategia que se compone de cuatro actividades, con vencimiento en mayo junio y septiembre de 2014, se encontraron los siguientes avances con corte a 30 de abril: según el cronograma elaborado por el Grupo SIG, se revisó inicialmente el procedimiento de gestión del Riesgo el cual quedó actualizado el 31/02/14, se tuvo en cuenta la metodología de la Guía de Administración de riesgos del DAFP y se incluyó el tema de riesgos de corrupción; se actualizó el Formato de Mapa de Riesgos; para el mes de mayo se tuvo previsto con los responsables de procesos, dar inicio a la actualización de los Riesgos conforme a la metodología. El documento "Política de Riesgos", se encuentra en borrador con los ajustes que ha venido trabajando el Grupo SIG.

Estrategia Antitrámites:

Dentro de esta estrategia que se compone de cinco actividades, dos con vencimiento abril 30 de 2014, se encontraron cumplidas, resaltando lo siguiente:

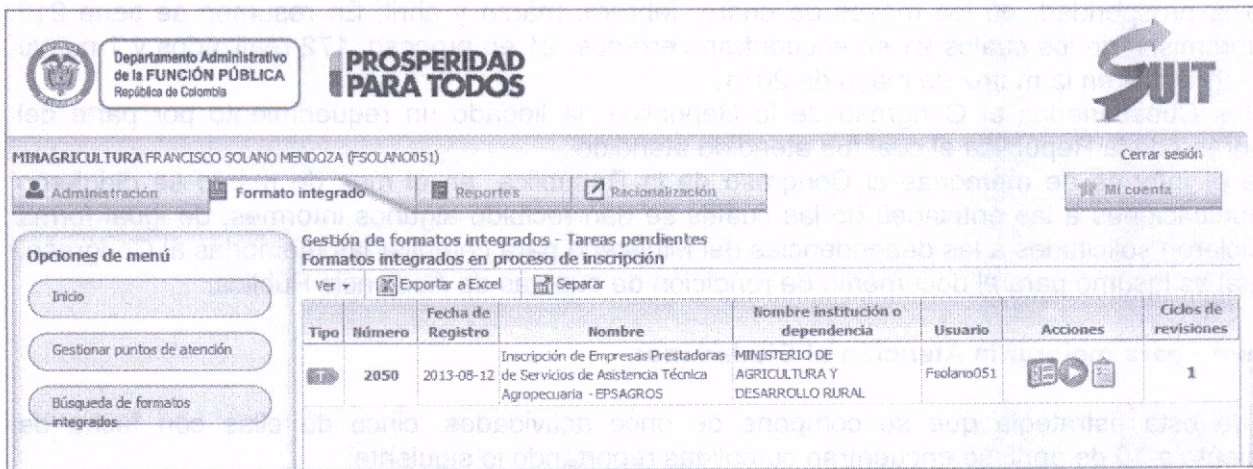
1. Se realizó reunión con los responsables de los trámites registrados en el SUIT III, se revisó con la Oficina Asesora Jurídica el comportamiento del trámite de tarjeta profesional. Desde el 2012 este servicio no ha sido demandado por los ciudadanos. Por otra parte, se solicitó en reunión de 17 de enero con el DAFP deshabilitar este trámite.
2. Se realizó reunión con las áreas misionales, con el fin de Revisar dentro de los Procesos misionales los posibles trámites y/o procedimientos administrativos, se revisó al interior del Ministerio los posibles trámite: inscripción de las entidades prestadoras de servicio de asistencia técnica - Epsagro y certificaciones laborales para efecto de pensión de exfuncionarios de las entidades liquidadas y en reunión con el DAFP del 25 de febrero se solicitó.

Handwritten initials

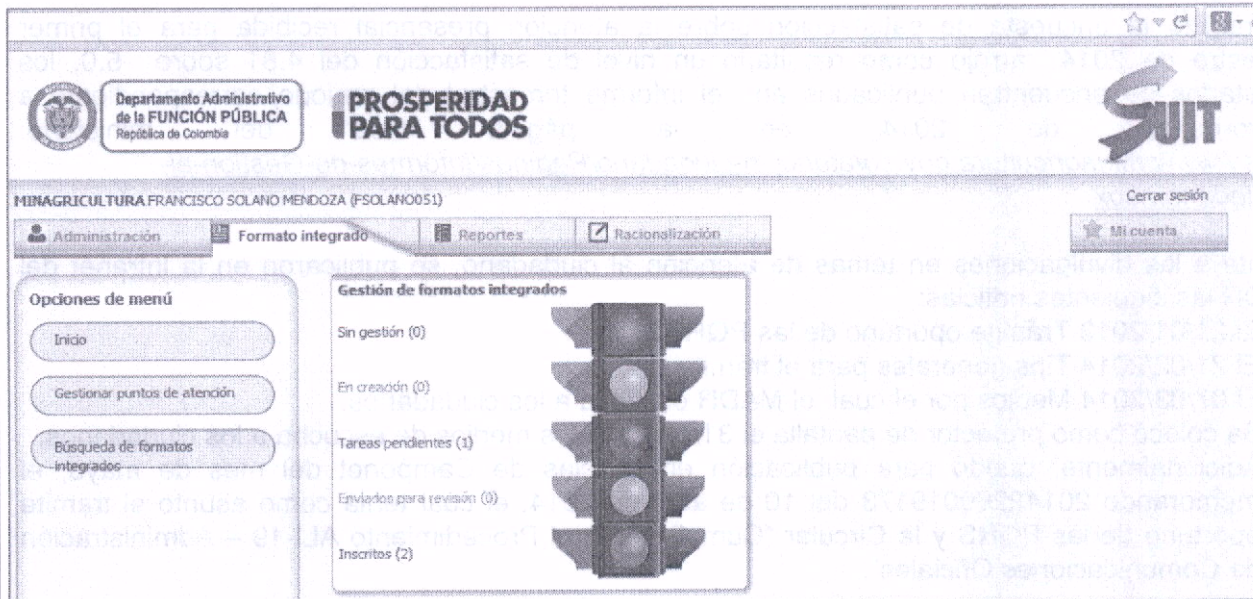
| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

Adicionalmente, la actividad *Priorizar los trámites y/o procedimientos administrativos identificados y presentarlos al DAFP para aprobación*, que se encontraba con plazo 31 de agosto, se encuentra cumplida a la fecha de evaluación, encontrando que se reportó en el SUI 3, el trámite de la inscripción de las entidades prestadoras de servicio de asistencia técnica - Epsagro y se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte del DAFP.

A continuación se observa el estado de los trámites:



| Tipo | Número | Fecha de Registro | Nombre | Nombre institución o dependencia | Usuario | Acciones | Ciclos de revisiones |
|------|--------|-------------------|--|--|------------|----------|----------------------|
| | 2050 | 2013-08-12 | Inscripción de Empresas Prestadoras de Servicios de Asistencia Técnica Agropecuaria - EPSAGROS | MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | Fsolano051 | | 1 |




Gestión de formatos integrados

- Sin gestión (0)
- En creación (0)
- Tareas pendientes (1)
- Enviados para revisión (0)
- Inscritos (2)

En esta estrategia quedan por cumplir en la vigencia dos actividades así:

- Reunión con la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales a 31 de agosto de 2014.

*re
kca*

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

- SUIT III actualizado con los nuevos trámites y otros procedimientos administrativos identificados y aprobados a 31 de diciembre de 2014.

Estrategia de Rendición de Cuentas:

Dentro de esta estrategia que se compone de cuatro actividades con fechas de cumplimiento de julio y diciembre de 2014, se encontraron los siguientes avances con corte a 30 de abril:


1. Mensualmente se ha venido actualizando la matriz de seguimiento a los compromisos Acuerdos para la prosperidad, en los meses de enero, febrero, marzo y abril; En resumen se tiene 213 compromisos de los cuales 21 se encuentran cerrados, 21 en proceso, 172 realizados y 1 nuevo que ingresará en la matriz de mayo de 2014.
2. De los Cuestionarios al Congreso de la República ha llegado un requerimiento por parte del Congreso de la República el cual fue atendido.
3. Para el Informe de memorias al Congreso de la República, en el mes de marzo se dirigieron comunicaciones a las entidades de las cuales se han recibido algunos informes, de igual forma se hicieron solicitudes a las dependencias del Ministerio para compilar las memorias al Congreso, lo cual es insumo para el documento de rendición de cuentas de Audiencia Pública.

Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano:

Dentro de esta estrategia que se compone de once actividades, cinco de ellas con fecha de cumplimiento a 30 de abril, se encuentran cumplidas reportando lo siguiente:

- Portafolio de servicios actualizado.
- Se realizó la encuesta de satisfacción sobre la atención presencial recibida para el primer trimestre de 2014 arrojó como resultado un nivel de satisfacción del 4.81 sobre 5.0, los resultados se encuentran publicados en el informe trimestral del periodo correspondiente a enero-marzo de 2014, en la página web del ministerio: <https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Informes-de-Gestion-al-Ciudadano.aspx>
- Frente a las divulgaciones en temas de atención al ciudadano, se publicaron en la intranet del MADR las siguientes noticias:
 - ✓ El 21/01/2013 Trámite oportuno de las PQRDS.
 - ✓ El 21/02/2014 Tips generales para el trámite
 - ✓ El 07/03/2014 Medios por el cual el MADR escucha a los ciudadanos.
 - ✓ Se colocó como protector de pantalla el 31/03/2014 los medios de escucha a los ciudadanos.
 - ✓ Adicionalmente, quedó para publicación en noticias de Camponet del mes de mayo, el memorando 20142260019173 del 10 de abril de 2014, el cual tenía como asunto el trámite oportuno de las PQRS y la Circular "Cumplimiento al Procedimiento ALI-19 – Administración de Comunicaciones Oficiales".
- Informe trimestral de atención y servicio al ciudadano: Se elaboró el Informe correspondiente al periodo enero - marzo de 2014 y se publicó en la página web. De este informe se resalta que el promedio de oportunidad de respuestas de las PQRDS es del 73% y las dependencias responsables de los incumplimientos presentados en dicho informe, deben analizar las causas y

14/6
lee

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

formalizar las acciones correctivas ante el Sistema de Gestión de Calidad. A 30 de abril no se han reportado al Grupo SIG acciones de mejora de parte de los responsables.

- Reporte trimestral de derechos de petición publicado: Se publicó en el link atención al ciudadano el registro de derechos de petición del periodo enero-marzo de 2014: <https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Informes-de-Gestion-al-Ciudadano.aspx>
- Carta de trato digno publicada en la página web: Se publicó en el Link de atención al Ciudadano <https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Carta-Trato-Digno-al-Ciudadano.aspx>, la carta de trato Digno al Ciudadano firmada por el Sr. Ministro. Esta actividad se encontraba con plazo de cumplimiento 31 de agosto, y a la fecha ya se encuentra cumplida.


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – PRIMER TRIMESTRE 2014

| TIPO | CANTIDAD | OPORTUNA | NO OPORTUNA | SIN RESPUESTA | % OPORTUNIDAD | % NO OPORTUNIDAD | % SIN RESPUESTA |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|---------------|---------------|------------------|-----------------|
| Consulta o Concepto | 112 | 104 | 3 | 5 | 93 | 3 | 4 |
| Derecho de Petición | 227 | 153 | 54 | 20 | 67 | 24 | 9 |
| Queja | 22 | 10 | 6 | 6 | 45 | 27 | 27 |
| Reclamo | 1 | 1 | | | 100 | 0 | 0 |
| Denuncia | 13 | 11 | 1 | 1 | 85 | 8 | 8 |
| Solicitud de Información | 189 | 122 | 46 | 21 | 65 | 24 | 11 |
| Solicitud Sugerencia | 4 | 2 | 1 | 1 | 50 | 25 | 25 |
| Solicitud de Información Camara | 4 | 3 | 1 | | 75 | 25 | 0 |
| Solicitud de Información Congreso | 1 | | 1 | | 0 | 100 | 0 |
| Traslado a otras entidades | 64 | 62 | 2 | | 97 | 3 | 0 |
| Solicitud Población Desplazada | 2 | 1 | | 1 | 50 | 0 | 50 |
| TOTAL | 839 | 489 | 116 | 55 | 73 | 18 | 9 |

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO –MARZO 2014

| AREA | CANTIDAD | OPORTUNA | % OPORTUNIDAD | NO OPORTUNA | % NO OPORTUNIDAD | SIN RESPUESTA | % SIN RESPUESTA |
|---|------------|------------|---------------|-------------|------------------|---------------|-----------------|
| O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 1 | 1 | 100 | | 0 | | 0 |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | 2 | 2 | 100 | | | | 0 |
| P.FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD RURAL | 4 | 2 | 50 | 2 | 50 | | 0 |
| D.INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO | 7 | 5 | 71 | 1 | 14 | 1 | 14 |
| D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS | 8 | 4 | 50 | | 0 | 4 | 50 |
| D.MINISTRO | 8 | 5 | 63 | | 0 | 3 | 38 |
| P. OPORTUNIDADES RURALES | 8 | 8 | 100 | | 0 | | 0 |
| D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL | 12 | 2 | 17 | 7 | 58 | 3 | 25 |
| SECRETARIA GENERAL | 12 | 11 | 92 | 1 | 8 | | 0 |
| O.PLANEACION Y PROSPECTIVA | 23 | 19 | 83 | 4 | 17 | | 0 |
| D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS | 35 | 22 | 63 | 12 | 34 | 1 | 3 |
| D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES | 37 | 33 | 89 | 4 | 11 | | 0 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 48 | 48 | 100 | | 0 | | 0 |
| S.ADMINISTRATIVA | 48 | 47 | 98 | 1 | 2 | | 0 |
| D.GESTION DE BIENES PUBLICOS | 53 | 20 | 38 | 21 | 40 | 12 | 23 |
| G.ENTIDADES LIQUIDADAS | 59 | 59 | 100 | | 0 | | 0 |
| D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS | 63 | 49 | 78 | 9 | 14 | 5 | 8 |
| O.JURIDICA | 73 | 64 | 88 | 8 | 11 | 1 | 1 |
| D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL | 138 | 68 | 49 | 45 | | 25 | |
| TOTAL | 839 | 489 | 73 | 116 | 18 | 55 | 9 |

Handwritten initials

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

Entre las actividades con corte a 31 de agosto 2014 se encontraron los siguientes avances:

- Elaborar y publicar la carta de trato digno al ciudadano: Se encuentra cumplida, la carta se publicó en el Link de atención al Ciudadano <https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Carta-Trato-Digno-al-Ciudadano.aspx>.

Quedan pendientes en esta estrategia para el próximo seguimiento con corte a 31 de agosto las siguientes actividades:

- Desarrollar foros virtuales y chat en la página web, que permita la participación ciudadana.
- Revisar y ajustar el formato electrónico para la presentación de PQRDS.
- Informe trimestral de atención y servicio al ciudadano.
- Reporte trimestral de derechos de petición publicado.

ASPECTOS A MEJORAR:

| ITEM | AM ¹ IO ² | SITUACIONES ENCONTRADAS | SUGERENCIAS ³ |
|------|------------------------------------|--|---|
| 01 | AM | El promedio de oportunidad de respuestas de las PQRDS es del 73% según el informe de Atención al Ciudadano. | Es conveniente resaltar que se puede incurrir en riesgos de tipo Operativo, de Imagen y Legales, por lo cual es necesario implementar acciones para minimizar el impacto. Adicionalmente se debe atender lo establecido en el procedimiento PR-ASC-01-Control de PQRDS, numeral 6.1 – actividad 18. |
| 02 | AM | No se han reportado al Grupo SIG acciones de mejora de parte de los responsables de respuestas inoportunas identificados en el Informe Trimestral de PQRDS. | Con base en el Informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, y considerando que la oportunidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición se encuentra establecido en la normatividad vigente, se sugiere que las dependencias en coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano, implementen planes de acción que permitan identificar la mejora a sus procesos y con ello cumplir los objetivos frente a la atención y servicio al ciudadano y oportunidad de respuesta del Ministerio. |
| 03 | O | El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en la página web del MADR, sin embargo las fechas de cumplimiento de las actividades difieren a las presentadas por las áreas responsables. | Se sugiere publicar la última versión actualizada del Plan, en la cual se ajustaron las fechas. |


¹ AM: Aspectos a Mejorar. Significa la ocurrencia de situaciones relevantes frente a la gestión o los controles, que podrían afectar el cumplimiento de funciones y objetivos del proceso por o 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.

rfc

lee

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | FORMATO | Versión 5 |
| | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | F01-PR-CIG-02 |
| | | FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014 |

CONCLUSIONES:

De manera general se observa el cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan. Se recomienda en la actualización de la Política de Administración del Riesgo, incluir a manera de autocontrol, el seguimiento periódico por parte de los responsables, a la efectividad de las acciones establecidas en los Planes de Manejo de los Riesgos, que adicionalmente, se encuentra mencionado en la actividad #5 del procedimiento "Gestión del Riesgo" V 10.

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación⁴, es recomendable articular dicho Plan a la planeación de la entidad dentro del Modelo y presentar los avances al Comité Institucional Desarrollo Administrativo con lo establecido en la Resolución 0204/2014 del MADR.

Frente al Componente de Rendición de Cuentas, es importante definir la estrategia para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de conformidad con lo establecido en la Cartilla No. 4 del DAFP: *Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía De la Administración Pública Nacional*.

Finalmente, con el fin de fortalecer el mecanismo de atención y servicio al ciudadano, relacionado con la oportunidad de respuestas de las PQRDS, es necesario la implementación de un Plan de Acción de las dependencias del MADR en coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar el indicador.

FIRMAS RESPONSABLES

Proyecto: Marisol Gutiérrez Hernandez 

Revisó: Ana Marlenne Huertas López 

Fecha: mayo 22 de 2014

⁴ Decreto 2482 de 2012. Art. 3. Políticas de Desarrollo Administrativo. Literal b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano: *Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.*

| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
| Entidad: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | Año: VIGENCIA 2014 | | | |
| Estrategia, mecanismo, medidas, etc. | Actividades | Responsable | | | |
| | | abr-30 | Agosto 31 | dic-31 | Anotaciones |
| Mapa de riesgos de corrupción. | 1. Revisión de los riesgos de los Procesos y productos con los responsables del Proceso y presentación de los riesgos al Comité del SIG. | | Mapa de Riesgos de Institucional Actualizado. (Junio 30) | | Dentro de los avances con corte a 30 de abril de 2014, según el cronograma elaborado por el Grupo SIG, se revisó inicialmente el procedimiento de gestión del Riesgo el cual quedó actualizado el 31/02/14 y se tuvo en cuenta la metodología de la Guía de Adm. de riesgos del DAFP y se incluyó el tema de riesgos de corrupción; se actualizó el Formato de Mapa de Riesgos; Para el mes de mayo se tuvo previsto con los responsables de procesos, dar inicio a la actualización de los Riesgos conforme a la metodología. |
| | 2. Publicación de la matriz de riesgos Institucional. | | Mapa de riesgos Institucional publicado en la web. (Junio 30) | | El documento "Política de Riesgos", se encuentra en borrador con los ajustes que ha venido trabajando el Grupo SIG. |
| | 3. Revisión de la política de riesgos. | | Documento revisado y aprobado. (31-may-14) | | |
| | 4. Difusión sobre el tema de riesgos de corrupción. | | | Sopte sobre difusión realizada. (30-sept.-14) | |
| Estrategia Antitrámites. | 1. Realizar un diagnóstico del estado de los trámites actualmente registrados en el SUT III. | Reunión con los responsables de los trámites registrados en el SUT III. | | | Actividad Cumplida: Se revisó con la Oficina Asesora Jurídica el comportamiento del trámite de tarjeta profesional. Desde el 2012 este servicio no ha sido demandado por los ciudadanos. Por otra parte, se solicitó en reunión de 17 de enero con el DAFP deshabilitar este trámite. |
| | 2. Revisar dentro de los Procesos misionales los posibles trámites y/o procedimientos administrativos. | Reunión con las áreas misionales. | | | Actividad Cumplida: Se revisó al interior del Ministerio los posibles trámite: inscripción de las entidades prestadoras de servicio de asistencia técnica - Epsagro y certificaciones laborales para efecto de pensión de extintivos de las entidades liquidadas y en reunión con el DAFP del 25 de febrero se solicitó. |
| | 3. Coordinar con los responsables de la Ventanilla Única Forestal y el DAFP, la identificación y documentación de los trámites de responsabilidad del MADR. | | Reunión con la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales. | | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Coordinador Atención y Servicio al Ciudadano. |
| | 4. Priorizar los trámites y/o procedimientos administrativos identificados y presentarlos al DAFP para aprobación. | | Trámites y/o procedimientos administrativos presentados para aprobación. | | Actividad Cumplida: Se reportó en el SUT 3, el trámite de la inscripción de las entidades prestadoras de servicio de asistencia técnica - Epsagro y se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte del DAFP. |
| | 5. Incluir en el SUT III, los nuevos trámites y otros procedimientos administrativos aprobados por el DAFP. | | | SUT III actualizado con los nuevos trámites y otros procedimientos administrativos identificados y aprobados. | |

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad : MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Año: 2014

VIGENCIA 2014

| Estrategia, mecanismo, medidas, etc. | Actividades | abr-30 | Agosto 31 | dic-31 | Responsable | Anotaciones |
|--------------------------------------|---|--------|-----------|--------|--|--|
| | | | | | | |
| Estrategia de Rendición de Cuentas | 1. Brindar información y hacer seguimiento sobre los compromisos adquiridos por el MADR en los acuerdos para la Prosperidad convocados por la Presidencia. 2. Desarrollar los cuestionarios solicitados por el Congreso de la República en los temas de competencia de la Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva. 3. Elaborar el Informe de las Memorias al Congreso de la República, sobre la gestión realizada por el MADR y sus entidades adscritas y vinculadas para su remisión al Congreso de la República, publicarlo en la página web del MADR, en la red Agronet y distribuirlo entre los grupos de interés. 4. Elaborar documento base para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y publicarlo en la web del MADR y en la Red Agronet. | | | | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva | Mensualmente se ha venido actualizando la matriz en los meses de enero, febrero, marzo y abril; En resumen se tienen 213 compromisos de los cuales 21 se encuentran cerrados, 21 en proceso, 172 realizados y 1 nuevo que ingresará en la matriz de mayo de 2014. A la fecha se ha atendido un requerimiento por parte del Congreso de la República. En el mes de marzo se dirigieron comunicaciones a las entidades de las cuales se han recibido algunos informes, de igual forma se hicieron solicitudes a las dependencias del Ministerio para compilar la información. La información recopilada para las memorias al Congreso, es insumo para el documento de rendición de cuentas. |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

124

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Año: VIGENCIA 2014

Entidad: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

| Estrategia, mecanismo, medidas, etc. | Actividades | Año: VIGENCIA 2014 | | | Responsable | Anotaciones |
|--|---|--|---|--|--|---|
| | | abr-30 | Agosto 31 | dic-31 | | |
| Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano. | 1. Coordinar con las Direcciones Misionales, el Mecanismo de actualización del portafolio de servicios en la página web. | Portafolio de servicios actualizados. | | | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.- Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano. | Se envió el 24/02/2014 memorando 20142260010463 a los Directores de las áreas misionales la solicitud de actualización del link de trámites y servicios, con la información actualizada de la oferta institucional para la vigencia 2014. |
| | 2. Realizar encuestas de satisfacción a los ciudadanos sobre la atención recibida por parte del personal del MADR. | Informe trimestral de atención Presencial. | Informe trimestral de atención Presencial. | Informe trimestral de atención Presencial. | Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano. | Se realizó la encuesta de satisfacción sobre la atención recibida para el primer trimestre de 2014, dando como resultado un nivel de satisfacción del 4.81 de 5.0 y se elaboró y publicó el informe trimestral del periodo correspondiente a enero-marzo de 2014, el cual se encuentra publicado en la pagina web del ministerio: https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Informes-de-Gestion-al-Ciudadano.aspx |
| | 3. Divulgar al interior del MADR, los aspectos definidos para mejorar la atención al ciudadano. | Divulgaciones en temas de atención al ciudadano. | | | Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano.- Coordinador de Gestión Documental y Biblioteca. | Actividad cumplida: Se publicaron en la Intranet del MADR las siguientes noticias: El 21/01/2013 Trámite oportuno de las PQRS. El 21/02/2014 Trámite oportuno de las PQRS. El 07/03/2014 Medios por el cual el MADR escucha a los ciudadanos. Se colocó como protector de pantalla el 31/03/2014 los medios de escucha a los ciudadanos. Adicionalmente, quedo para publicación en noticias de Camponet, el memorando 20142260019173 del 10 de abril de 2014, el cual tenía como asunto el trámite oportuno de las PQRS. |
| | 4. Elaborar y publicar la carta de trato digno al ciudadano. | | Carta de trato digno publicada en la página web. | | Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano. | Actividad cumplida: Se publicó en el Link de atención al Ciudadano https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Carta-Trato-Digno-al-Ciudadano.aspx , la carta de trato Digno al Ciudadano firmada por el Sr. Ministro. |
| | 5. Revisar y ajustar el formato electrónico para la presentación de PQRS. | | Formato ajustado en la página web. | | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.- Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano.- Coordinador de Gestión Documental y Biblioteca. | |
| | 6. Analizar e identificar las necesidades en el MADR para el seguimiento oportuno y la trazabilidad de las PQRS, para adecuar el Sistema de Gestión Documental Orféo. | | | Análisis, identificación y ajustes implementados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.- Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano.- Coordinador de Gestión Documental y Biblioteca. | Se han adelantado algunos desarrollos que en el momento se encuentran en pruebas. |
| | 7. Elaborar informes trimestrales sobre la oportunidad de respuesta de las PQRS. | | Informe trimestral de atención y servicio al ciudadano. | Informe trimestral de atención y servicio al ciudadano. | Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano. | Se elaboró el Informe de atención y servicio al ciudadano del periodo enero - marzo de 2014. Y se publicó en la página web. |

176

| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|
| Entidad: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | Año: 2014 | | VIGENCIA 2014 | | |
| Actividades | ab-30 | Agosto 31 | dic-31 | Responsable | Anotaciones | |
| <p>8. Identificación y análisis de los mecanismos de presentación de la información del MADR en la página web para la población en condición de discapacidad.</p> <p>9. Desarrollar foros virtuales y chat en la página web, que permita la participación ciudadana.</p> | | Foros y Chat virtuales. | Documento de análisis. | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano. | | |
| 10. Elaborar y publicar el registro de derechos de petición formulados a la Entidad. | Reporte trimestral de derechos de petición publicado. | Reporte trimestral de derechos de petición publicado. | Reporte trimestral de derechos de petición publicado. | Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano. | Se publicó en el link atención al ciudadano el registro de derechos de petición del periodo enero-marzo de 2014: https://www.minagricultura.gov.co/atencion-ciudadano/Paginas/Informes-de-Gestion-al-Ciudadano.aspx | |
| 11. Revisar la señalización de los espacios físicos del MADR y ajustarlos a los requerimientos en la materia. | | | Instalaciones señalizadas. | Subdirección Administrativa COPASO. | | |
| <p>Nombre: Marisol Gutierrez Hernandez</p> <p>Contratista Oficina de Control Interno</p> <p>Firma:</p> | | | | | | |
| <p>Nombre: A. Marlene Huertas López</p> <p>Firma:</p> | | | | | | |

Cuadro 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- DAFP