

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MinAgricultura

Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

2013

Contenido

- 1. Introducción**
- 2. Política de Administración del Riesgo**
- 3. Procedimiento Gestión del Riesgo**
- 4. Mapa de Riesgos de Corrupción**
- 5. Estrategia de Participación Ciudadana**
- 6. Protocolos de Atención al Ciudadano**
- 7. Procedimiento Control de PQRS**

Introducción

Este documento estratégico del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha sido elaborado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que define entre otras, a las entidades del orden nacional, la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como el Decreto 2482 de 2012 con el cual se establecieron los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

De otra parte, el Gobierno Nacional a través de la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República definió como instrumento preventivo para el control de la gestión el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se presenta a continuación.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 4
	Política de Administración del Riesgo	DE-DEI-05
		FECHA EDICIÓN 10-08-2010

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 4
	Política de Administración del Riesgo	DE-DEI-05
		FECHA EDICIÓN 10-08-2010

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Objetivos Específicos
3. Lineamientos de la Política de Administración del Riesgo
4. Historial de Cambios

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 4
	Política de Administración del Riesgo	DE-DEI-05
		FECHA EDICIÓN 10-08-2010

1. OBJETIVO

La política de Administración del Riesgo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tiene como propósito orientar las acciones necesarias que conduzcan a disminuir la vulnerabilidad, frente a situaciones que puedan interferir en el cumplimiento de sus funciones y en el logro de sus objetivos institucionales.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1 Consolidar el ambiente de control necesario para la entidad y el direccionamiento estratégico, que fije la orientación clara y planeada de la gestión de los riesgos, como fundamento para el adecuado desarrollo de las actividades de control.
- 2.2 Reducir la vulnerabilidad y fortalecer la prevención y mitigación de los efectos de los riesgos.
- 2.3 Evitar que se creen situaciones de crisis en el Ministerio.
- 2.4 Proteger los recursos del Ministerio, resguardándolos contra la materialización de riesgos.

3. LINEAMIENTOS DE LA POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Para el tratamiento de los riesgos, además de la aplicación del procedimiento para la gestión del riesgo, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- 3.1 Los responsables de los procesos, deben identificar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 4
	Política de Administración del Riesgo	DE-DEI-05
		FECHA EDICIÓN 10-08-2010

- 3.2 Los responsables de los procesos misionales deben identificar los riesgos que puedan afectar cada uno de los instrumentos de política formulados y determinar los controles que permitan disminuir su impacto y/o la probabilidad de ocurrencia.
- 3.3 Le corresponde a todos los dueños de procesos, identificar e implementar acciones preventivas, cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo inaceptable o importante.
- 3.4 Cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo aceptable, tolerable o moderado, no requerirá implementar acciones preventivas, sin embargo se debe continuar con la aplicación de los controles establecidos y el monitoreo permanente del comportamiento del riesgo.
- 3.5 Cuando el impacto de la materialización del riesgo residual sea catastrófico, los responsables de los procesos deben establecer planes de contingencia que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos propuestos.
- 3.6 Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- 3.7 Las acciones preventivas, deben fundamentarse en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento.
- 3.8 Dado que todos los procesos son susceptibles de ser afectados por la ocurrencia de eventos de riesgo, los responsables de los procesos deben adelantar la gestión de sus riesgos y reportar al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, la materialización de

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 4
	Política de Administración del Riesgo	DE-DEI-05
		FECHA EDICIÓN 10-08-2010

ellos cada vez que se presenten, para efectos de los controles, registros y monitoreo correspondientes.

3.9 Cuando se diseñen nuevos controles, los responsables de los procesos deben comunicarlo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, para efectos de actualización de los mapas de riesgos.

3.10 Con base en la valoración de los riesgos, los responsables de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la administración de los riesgos de sus procesos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- *Evitar el riesgo*, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
- *Reducir el riesgo*, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.
- *Compartir o transferir el riesgo*, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
- *Asumir el riesgo*, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable.

3.11 Los responsables de los procesos deben realizar la medición de sus controles en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para determinar la pertinencia, la necesidad de ajuste o modificación en caso de presentarse.

3.12 Los responsables de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, para que tome las decisiones pertinentes.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 4
	Política de Administración del Riesgo	DE-DEI-05
		FECHA EDICIÓN 10-08-2010

3.13 La Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias por las que pueda atravesar la Entidad.

4. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
16-06-2009	2	Se incluyeron los numerales 3.1, 3.4, 3.7, y 3.9. Se modificó el numeral 3.6 cambiando la formulación de acciones preventivas por planes de contingencia.
30-11-2009	3	Se incluyó el numeral 3.11 y el Historial de Cambios.
10-08-2010	4	Se incluyó el numeral 3.2 y se eliminó el 3.6.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

1. OBJETIVO

Fijar los lineamientos que deben ser implementados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para el desarrollo e implementación de la política de administración del riesgo, a través del adecuado tratamiento de los mismos, con el fin de evitar obstáculos en el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Desde la identificación de los riesgos asociados a los procesos y a los productos del Ministerio, su análisis y valoración, la identificación de controles preventivos o correctivos, hasta el desarrollo e implementación de acciones de manejo y su permanente seguimiento.

3. BASE LEGAL

- Ley 87 de 1993
- Decreto 1537 de 2001
- Decreto 1599 de 2005
- Ley 1474 de 2011 artículo 73

4. DEFINICIONES

4.1 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Conjunto de elementos que le permiten a la entidad autocontrolar aquellos eventos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos

4.2 ANÁLISIS DE RIESGO

Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad para su aceptación y manejo.

4.3 CAUSAS DEL RIESGO

Factores internos o externos (medios, circunstancias y agentes), sujetos u objetos (personas, materiales, comités, instalaciones, entorno) capaces de originar el riesgo.

4.4 CONTROL DEL RIESGO

Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Significa analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas.

4.5 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO

Característica general o la forma en que se observa o pudiera manifestar el riesgo identificado

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

4.6 EFECTOS DEL RIESGO

Consecuencia que puede ocasionar a la entidad la materialización del riesgo (daños físicos, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental).

4.7 IMPACTO DEL RIESGO

Valoración anticipada de la gravedad del daño cuando eventualmente se materializa un riesgo.

4.8 MADR

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

4.9 MAPA DE RIESGOS

Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

4.10 PROBABILIDAD DEL RIESGO

Medida para estimar la posibilidad de que ocurra o pueda presentarse el riesgo.

4.11 RIESGO

Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda tener impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencia.

4.12 RIESGO RESIDUAL

Nivel de riesgo que permanece luego de aplicar controles que eviten la materialización de los riesgos inicialmente identificados.

4.13 PLANES DE CONTINGENCIA

Parte del plan de manejo de riesgos que contienen las acciones alternas a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de permitir la continuidad a los procesos de la entidad.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. La administración del riesgo en el MADR consta de cinco elementos de control: Contexto Estratégico, Identificación de Riesgos, Análisis de Riesgos, Valoración de Riesgos y Políticas de Administración de Riesgos.

5.1.1. Contexto Estratégico:

Permite establecer los factores internos y externos (causas) que generan posibles situaciones de riesgo. El análisis se realiza a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y/o cambios tecnológicos, entre otros. También se tiene en cuenta el análisis de la situación de la entidad,

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

basado en los resultados del ambiente de control, la estructura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, procesos y procedimientos y los recursos económicos, entre otros.

Entre los factores internos se destacan el manejo de los recursos, la estructura organizacional, los controles existentes, los procesos y procedimientos, la disponibilidad presupuestal, la forma de vinculación del personal a la entidad, los intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación y los niveles salariales.

Entre los factores externos se destacan los cambios constitucionales, jurisprudenciales, reformas a la administración y recortes presupuestales.

5.1.2. **Identificación de Riesgos:**

Se realiza con base en los resultados del Contexto Estratégico en cuanto a los factores internos o externos a la entidad, que pueden ocasionar riesgos que afecten el logro de los objetivos. Dentro de la etapa de identificación, se tendrán en cuenta las siguientes políticas:

- ✓ La identificación de los riesgos tomará como base todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, definidos en el ma0pa de procesos y los productos del MADR.
- ✓ Los cambios en la caracterización de los procesos o en la oferta de nuevos servicios/productos del MADR, deberán ser reportados previamente al Administrador del SIG y esto motivará la revisión y actualización de la matriz de identificación de riesgos.
- ✓ Los riesgos se clasifican de acuerdo con los siguientes conceptos:
 - *Riesgo Estratégico:* Se asocia con la forma en que se administra la entidad. Se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la definición de políticas y el diseño y conceptualización de la entidad.
 - *Riesgos de Imagen:* Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.
 - *Riesgos Operativos:* Son los relacionados con la parte operativa y técnica de la entidad, como riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias.
 - *Riesgos Financieros:* Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad, ejecución presupuestal, elaboración de estados financieros, pagos, manejo de excedentes de tesorería y manejo sobre los bienes de la entidad.
 - *Riesgos legales o de Cumplimiento:* Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
 - *Riesgos de Tecnología:* Se relacionan con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad y soporte el cumplimiento de la misión.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

- **Riesgos de corrupción:** la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

5.1.3. Análisis de Riesgos:

Busca establecer la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. Aspectos a considerar:

- ✓ **Calificación del riesgo:** es la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.
- ✓ Los aspectos en que suelen impactar la ocurrencia de los riesgos o en que se generan los mayores efectos son principalmente en la Credibilidad, el cual se refiere a la pérdida de ésta frente a diferentes actores sociales o dentro de la entidad; en lo Financiero, que se refiere a la pérdida de dineros o bienes públicos, es decir al detrimento del patrimonio público; y en la Confidencialidad de la Información, es decir a la pérdida o revelación de información de importancia para el desarrollo de la misión de la entidad y que ésta haya establecido como de reserva institucional.
- ✓ **Evaluación del riesgo:** permite comparar los resultados de la calificación con el grado de exposición de la entidad al riesgo, de esta forma es posible distinguir entre los riesgos extremos, altos, moderados y bajos. Para facilitar la calificación y evaluación de los riesgos, se toman los valores de probabilidad o impacto de las siguientes tablas:

Probabilidad	Descripción	Comentario
1 Raro	No se ha presentado en los últimos 5 años.	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.
2 Improbable	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.	El evento puede ocurrir en algún momento
3 Posible	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.	El evento podría ocurrir en algún momento
4 Probable	Al menos de 1 vez en el último año.	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias
5 Casi Seguro	Más de 1 vez al año.	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias

Tabla de calificación probabilidad

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

Impacto	Descripción
1 Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2 Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3 Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4 Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5 Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Tabla de calificación impacto

Una vez seleccionado el valor que se le asigna a la probabilidad y al impacto, se determina la zona de riesgo, con la cual se determina el grado de exposición al riesgo y las opciones de manejo del riesgo. La siguiente matriz facilita el relacionamiento entre la probabilidad y el impacto:

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	(1) Insignificante	(2) Menor	(3) Moderado	(4) Mayor	(5) Catastrófico
(1) Raro	B	B	M	A	A
(2) Improbable	B	B	M	A	E
(3) Posible	B	M	A	E	E
(4) Probable	M	A	A	E	E
(5) Casi Seguro	A	A	E	E	E

B: Zona de riesgo Baja
M: Zona de riesgo Moderada
A: Zona de riesgo Alta
E: Zona de riesgo Extrema

Matriz de evaluación y calificación de riesgos

- ✓ Para realizar la evaluación del riesgo, se deben aplicar los siguientes criterios:
 - Si el riesgo se ubica en *Zona de Riesgo Baja, Moderado o Alta*, la entidad puede asumirlo, es decir, que el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.
 - Si el riesgo se ubica en la *Zona de Riesgo Extrema*, se deben implementar controles de prevención para evitar la *Probabilidad* del riesgo, de protección para disminuir el *Impacto* o compartir o transferir el riesgo, si es posible, a través de pólizas de seguros u otras opciones que estén disponibles.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

Nota:

- Siempre que el impacto del riesgo residual sea calificado como catastrófico o igual a 5, el responsable del proceso debe diseñar planes de contingencia, para proteger su actividad en caso de ocurrencia o materialización.
- Para los riesgos de corrupción, el impacto se calificará siempre como catastrófico o igual a 5.

5.1.4. Valoración del Riesgo:

El objetivo de esta etapa es tomar medidas de control como respuesta al riesgo al que se ve expuesto el MADR. Es necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones.

- ✓ Los controles se clasifican en:
 - *Preventivos*: aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
 - *Correctivos*: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.
- ✓ Los responsables de los procesos deben establecer los controles, las acciones concretas para aplicar el control, definir los responsables de aplicar el control y la forma de hacer seguimiento a la aplicación de este. Al momento de elaborar el mapa de riesgos se verificará si los controles están documentados. En el siguiente cuadro se pueden observar ejemplos de distintos tipos de control:

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

Controles de Gestión	Políticas claras aplicadas
	Seguimiento al plan estratégico u operativo
	Indicadores de gestión
	Tableros de control
	Seguimiento a cronograma
	Evaluación del desempeño
	Informes de gestión
	Monitoreo de riesgos
Controles Operativos	Conciliaciones
	Consecutivos
	Verificación de firmas
	Listas de chequeo
	Registro controlado
	Segregación de funciones
	Niveles de autorización
	Custodia apropiada
	Procedimientos formales aplicados
	Pólizas
	Seguridad física
	Personal capacitado
	Aseguramiento y calidad
Controles Legales	Normas claras y aplicadas
	Control de términos

NOTA: Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñarlos para evitar la materialización del riesgo o generar acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo. Cuando los controles hayan sido diseñados o las acciones preventivas formuladas se constituyan en controles, el responsable del proceso informará al Administrador del SIG, para que éste proceda a incluirlo en el Mapa de Riesgos del Proceso.

- ✓ Medición de los Controles: La medición de los controles se establecen a través de:
- Valoración cuantitativa para determinar el número de posiciones que se desplaza en la matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos
 - Verificación de los controles definidos, para determinar si estos se aplican y han sido efectivos para minimizar el riesgo. Es responsabilidad del responsable del proceso garantizar que los controles definidos se aplican y son efectivos, y la administración del SIG hará mínimo una revisión al año a los mapas de riesgos de todos los procesos, con el fin de garantizar que se actualiza los controles y no se hayan materializado los riesgos.

Como complemento se hace una verificación aleatoria de los riesgos, por la Oficina de Control Interno a través de una auditoría.

Para determinar la valoración cuantitativa que nos defina el desplazamiento dentro de la matriz de Evaluación y Calificación de los riesgos, se le aplica a cada control definido la siguiente evaluación:

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

<i>CRITERIO DE EVALUACION</i>	<i>PARAMETRO DE CALIFICACIÓN</i>	<i>PUNTAJE</i>
1.El control reduce ¿probabilidad o impacto?	Se selecciona “probabilidad” o “impacto”	N/A
2. ¿Existe un mecanismo que le permita llevar un seguimiento sobre este control?	Se selecciona una respuesta: “Sí” o “No”	No → 0 Sí → 15
3. ¿El mecanismo de seguimiento diseñado está documentado a través de instructivos, procedimientos u otro tipo de documento?	Se selecciona una respuesta: “Sí” o “No”	No → 0 Sí → 15
4. ¿En el tiempo que lleva el control ejecutándose ha demostrado ser efectivo?	Se selecciona una respuesta: “Sí” o “No”	No → 0 Sí → 30
5. ¿Están definidos los responsables de la ejecución y el seguimiento del control?	Se selecciona una respuesta: “Sí” o “No”	No → 0 Sí → 15
6. ¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	Se selecciona una respuesta: “Sí” o “No”	No → 0 Sí → 25

Tabla de valoración de controles

Para cada control, se determina si reduce probabilidad o impacto, se suma los puntajes (de los criterios 2 al 6 de la tabla anterior) y se establece el desplazamiento en la Matriz De Evaluación y Calificación de Riesgos, de acuerdo al siguiente criterio:

<i>RANGO DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES</i>	<i>CUADRANTES A DISMINUIR EN LA MATRIZ DE EVALUACION Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS</i>	
	<i>PROBABILIDAD</i>	<i>IMPACTO</i>
Entre 0 -50	0	0
Entre 51-75	1	1
Entre 76-100	2	2

Una vez valorado cada uno de los controles, se totaliza los cuadrantes a desplazar tanto en probabilidad y como en impacto, y se procede a hacer el desplazamiento en la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos. La nueva posición corresponde al riesgo residual.

Nota:

- Al momento que se aplique la valoración cuantitativa de los controles que se definan para los riesgos de corrupción, solo reducen probabilidad. El impacto se continuara calificando como catastrófico o igual a 5.
- En la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos, el desplazamiento se detiene cuando llegue al cuadrante: (1 Raro) para el caso de probabilidad ó (1 Insignificante) cuando es impacto.

5.1.5. Políticas de Administración de Riesgos:

Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la administración del

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

riesgo, a su vez transmite la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

- ✓ Tener en cuenta alguna de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse independientemente, interrelacionadas o en conjunto.
 - *Evitar el riesgo*, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
 - *Reducir el riesgo*, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención) como el impacto (medidas de protección).
 - *Compartir o transferir el riesgo*, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
 - *Asumir el riesgo*, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable.
- ✓ Elaborar un mapa de riesgos por cada proceso para facilitar la administración del riesgo
- ✓ Elaborar el mapa de riesgos institucional, que contenga a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos tendientes a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo, o asumir el riesgo residual.
- ✓ El MADR realizará revisión periódica a los mapas de riesgos, teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la entidad. El objetivo de esta revisión es asegurar continuamente que los controles definidos para los eventos de riesgo sean eficaces y se apliquen según lo establecido.
- ✓ El monitoreo de los riesgos está a cargo de los responsables de los procesos. Para los riesgos de corrupción que se identifiquen será responsable de poner en conocimiento ante los entes de control cuando sospeche o se percate que se puede materializar el riesgo.
- ✓ La Oficina de Control Interno ejercerá supervisión de la gestión de riesgos en los procesos del MADR, presentará los resultados del seguimiento y evaluación con recomendaciones de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.
- ✓ Los dueños de proceso serán los responsables de la identificación, análisis, valoración, acciones preventivas y monitoreo de los riesgos de sus procesos.
- ✓ El Administrador del SIG, coordinará y acompañará a los responsables de los procesos en la revisión e identificación de los riesgos y en la construcción de sus mapas de riesgos.
- ✓ La formulación de políticas para administración del riesgo está a cargo del Comité de Coordinación del SIG y se basa en el mapa de riesgos institucional.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	<p>Identifique los riesgos a los cuales está expuesto el proceso y/o producto del MADR, de acuerdo a lo detallado en la sección 5.1.2 a 5.1.4 de este procedimiento y registre en el formato “F01-PR-SIG-05 Mapa de Riesgos”.</p> <p>Nota: utilice el “anexo 1 – instructivo de diligenciamiento” del formato “F01-PR-SIG-05 Mapa de Riesgos”.</p>	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-05 Formato Mapa de Riesgos
2	Elabore el mapa de riesgos del Proceso.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-05 Formato Mapa de Riesgos
3	Verifique los riesgos definidos, si cumplen requisitos generales, imprime y pase para firmas	Administrador del SIG	F01-PR-SIG-05 Formato Mapa de Riesgos
4	Apruebe el mapa de riesgos del proceso	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-05 Formato Mapa de Riesgos
3	Realice la divulgación del Mapa de Riesgo a los integrantes del proceso.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	Registro de divulgación
4	Elabore el mapa de riesgos institucional.	Administrador del SIG	F01-PR-SIG-05 Formato Mapa de Riesgos
5	<p>Realice seguimiento permanente al comportamiento de los riesgos y a la aplicación de los controles establecidos para mitigarlos. ©</p> <p>Nota: Si detecta no conformidades o posibilidades de mejora, genere acciones correctivas, preventivas o de mejora, de acuerdo al procedimiento “PR-SIG-06 Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora”.</p>	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
6	Realice la verificación de aplicación de los controles existentes y determine si estos son efectivos para minimizar el riesgo.	Administrador del SIG	Informe Gestión del Riesgo

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	Nota: la verificación se hará de acuerdo a los criterios de "verificación de los controles" descrita en la sección 5.1.4 de este procedimiento. ©		
7	Elabore el informe de gestión del riesgo del Ministerio.	Administrador del SIG	Informe Gestión del Riesgo
8	Ejerza supervisión de la gestión de riesgos de los procesos. ©	Jefe de la Oficina de Control Interno	
9	Presente informe de los resultados del seguimiento y evaluación con recomendaciones de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.	Jefe de la Oficina de Control Interno	Informe

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- DE-DEI-05 Política de Administración del Riesgo
- Guía de Administración del Riesgo, DAFP.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presidencia de la república – secretaria de transparencia
- Manual de Implementación Modelo de Control Interno para Entidades del Estado
- F01-PR-SIG-05 Formato Mapa de Riesgos
- F01-PR-SIG-06 Formato para solicitud de acciones preventivas, correctivas o de mejora

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
25-09-2008	2	Se cambió en el alcance plan de manejo por acciones de manejo. Se eliminó en las definiciones plan de manejo de riesgos. Se modificaron, en las condiciones generales, los criterios, que se deben aplicar en la evaluación del riesgo. En el cuadro de desarrollo, se eliminó la actividad No. 20.
19-05-2009	3	Se incluyeron las definiciones de planes de contingencia e indicadores. En las condiciones generales del procedimiento se colocó la nota de la elaboración de los planes de contingencia cuando la calificación del impacto es catastrófico. Se incluyeron las actividades No. 18 y 20.
01-06-2009	4	Se incluyeron en las Condiciones Generales, las tablas de eficacia y eficiencia y la fórmula para medir la efectividad de los controles. Se eliminó la definición de indicadores. Se modificaron las actividades del cuadro de desarrollo. Se incluyó en los documentos de referencia la política de administración del riesgo, el Manual de implementación del Modelo de Control Interno para Entidades del Estado y el formato de difusión de documentos.
29-07-2009	5	Se incluyó la actividad 29 del cuadro de desarrollo.
03-02-2010	6	Se ajustó el objetivo, el alcance y la base legal. Se adicionaron definiciones. Se incluyeron en las condiciones generales

	PROCEDIMIENTO	VERSION 9
	Gestión del Riesgo	PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 29-05-2013

Fecha	Versión	Descripción
		ejemplos de los efectos más comunes que generan los riesgos y de distintos tipos de control. Igualmente se adicionaron las opciones de manejo del riesgo. Se ajustaron las actividades del cuadro de desarrollo.
02-09-2010	7	Se ajustó el cuadro de medición de la eficacia de los controles y se identificaron las actividades de control del cuadro de desarrollo.
26-04-2011	8	Se ajustó el alcance. Se incluyeron las actividades 1 y 2, y se reubicó la actividad 11. Se ajustaron los documentos de referencia.
29-05-2013	9	Se ajustó la base legal incluyendo la ley 1474 de 2011, se retiró del alcance la frase “y la medición de su efectividad”, se ajustó las condiciones generales (sección 5) y el desarrollo (sección 6), se actualizo el logo del MADR de acuerdo a la nueva imagen y directrices del Manual de Identidad Institucional

 Unidad 3141 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	FORMATO MAPA DE RIESGOS	VERSION 6 FM-PR-816-65 FECHA EDICIÓN 26-04-2011	NOMBRE DEL PROCESO: MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL	OBJETIVO DEL PROCESO: Evaluar aquellos elementos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades, para un mejor cumplimiento de la función.	ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos e externos a la gestión generadores)	RIESGO	DESCRIPCIÓN	EFECTOS O CONSECUENCIAS (Credibilidad, Promoción, Contingencia de la Institución)	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Escala 1 Baja a 3 Alta)	IMPACTO (Escala 1 Baja a 3 Moderado a 5 Catastrófico)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EXISTEN CONTROLES?	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTÁ DOCUMENTADO?	SE AFUERA EL CONTROL?	PROBABILIDAD (Escala 1 Baja a 3 Alta)	IMPACTO (Escala 1 Baja a 3 Moderado a 5 Catastrófico)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto Catastrófico)	EFICAZIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?																									
																															Descripción con el Plan estratégico	No hay coordinación entre las áreas que integran el proceso. Disponibilidad presupuestal y de PNC.	No se define adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y costos para el proceso.	No se elabora los planes del proceso e instrumentación. Pérdida de credibilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Estratégico	3	20	60	INDEFINIBLE	ASUMIR	SI	Revisión por parte de los responsables del proceso e instrumentación. Revisión del Plan de Acción por parte de la Dirección de Planeación frente al Plan Estratégico Institucional y consecución de los procesos.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE	Realizar el diagnóstico de la situación generadora. Implementar estrategias de comunicación de la política e instrumentación.	0,91	0,90	0,91	SI	
																															Definir recursos, actividades, indicadores y costos para el proceso.	Responsables de Proceso	Descripción con el Plan estratégico. No hay coordinación entre las áreas que integran el proceso. Disponibilidad presupuestal y de PNC.	No se define adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y costos para el proceso.	No se elabora los planes del proceso e instrumentación. Pérdida de credibilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Estratégico	3	20	60	INDEFINIBLE	ASUMIR	SI	Aplicar las actividades definidas en el Plan de Acción por parte de los responsables del proceso e instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Realizar el diagnóstico de la situación generadora. Implementar estrategias de comunicación de la política e instrumentación.	0,73	0,80	0,77	SI
																															Apoyar y formular políticas e instrumentos en temas de seriedad, inocuidad y comercio e implementarlos cuando se requiera.	Director de Comercio y Fomento Director de Desarrollo Tecnológico Protección Sanitaria.	Indicado diagnóstico de la necesidad y/o del producto objetivo. No se identifican y/o seleccionan los medios de comunicación adecuados para llegar a la población objetivo.	Inadecuado. Inadecuado y divergente de la política e instrumento.	Delimitar en la programación del MADS.	Estratégico	3	20	60	INDEFINIBLE	ASUMIR	SI	Aplicar las actividades definidas en el Plan de Acción por parte de los responsables del proceso e instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Realizar el diagnóstico de la situación generadora. Implementar estrategias de comunicación de la política e instrumentación.	0,73	0,80	0,77	SI
Apoyar y formular políticas e instrumentos en temas de seriedad, inocuidad y comercio e implementarlos cuando se requiera.	Director de Comercio y Fomento Director de Desarrollo Tecnológico Protección Sanitaria.	Desconocimiento de la necesidad y/o del producto. Inadecuado diagnóstico de las necesidades del cliente. Inadecuado diagnóstico de las necesidades de participación. Falta en la comunicación interinstitucional.	No cumple con los requisitos establecidos para el procedimiento.	Entrega del producto de manera oportuna o en un punto de contacto con los requisitos establecidos.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación del procedimiento de formulación de políticas e instrumentos.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Aplicar el procedimiento de formulación de políticas e instrumentos.	0,57	0,80	0,69	SI																															
Preparar, analizar y participar en las negociaciones comerciales y en la implementación de los respectivos acuerdos.	Director de Comercio y Fomento.	Definir como se quiere preparar y analizar la posición negociadora del MADS.	No obtener condiciones negociadas para algunos productos del sector agropecuario.	En las negociaciones en las que no se obtienen condiciones favorables para algunos productos agropecuarios.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicar las actividades definidas en el Plan de Acción por parte de los responsables del proceso e instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Aplicar el procedimiento de formulación de políticas e instrumentos.	0,57	0,80	0,74	SI																															
Capacitación en temas de agricultura limpia.	Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.	Las prácticas agrícolas a los cuales se aplica la capacitación no tienen el tiempo suficiente para ser adoptadas y/o no se tiene la suficiente cultura. El uso de abolladura de las producciones es diferente a la zona.	No lograr la asistencia técnica requerida.	Las prácticas que se enseñan no asientan a la realidad.	Operativo	3	10	30	IMPORTANTE	REDUCIR	SI	Confirmación electrónica y telefónica de los participantes en el curso.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Continuar con la fase de los participantes confirmados.	0,8	0,90	0,85	SI																															
Formular políticas e instrumentos.	Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.	Falta de información para parte de los ejecutores para cumplir los requisitos de formulación de políticas e instrumentos. Falta de información de los actores involucrados, etc. Falta de acompañamiento jurídico. Falta de información de los actores involucrados.	No se cumple con el apoyo establecido en el contrato.	No se cumple con el apoyo establecido en el contrato.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Instrumentación.	0,86	0,90	0,86	SI																															
Apoyar el proceso de contratación relacionada con las actividades del proceso y hacer la correspondiente instrumentación.	Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.	Manual de Instrumentación no actualizado. No especificación de Manual de Instrumentación. Falta de comprensión del proceso. Falta de recursos para realizar adecuadamente la instrumentación. Falta de acompañamiento jurídico.	Instrumentación inadecuada.	No hacer un seguimiento continuo e integral del cumplimiento del requerimiento.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Instrumentación.	0,86	0,81	0,84	SI																															
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso.	Director de Comercio y Fomento/Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.	Existencia de mensajes contradictorios por parte del operador del convenio y/o contrato. Dificultad en la definición de los términos de referencia del convenio y/o contrato.	Los términos que se manejan no se ajustan a los términos establecidos en el contrato.	Los términos que se manejan no se ajustan a los términos establecidos en el contrato.	Compromiso	3	20	60	INDEFINIBLE	ASUMIR	SI	Establecer planes operativos por el Comité de Contratación.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes de las actividades comerciales y antes de control.	0,73	0,81	0,82	SI																															
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.	Director de Comercio y Fomento/Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.	Inadecuado de recursos en las actividades del supervisor. Existencia de mensajes contradictorios por parte del operador del convenio y/o contrato.	No haber un seguimiento adecuado de las actividades del Supervisor.	Las actividades no se ajustan a los términos establecidos en el contrato.	Compromiso	3	20	60	INDEFINIBLE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes de las actividades comerciales y antes de control.	0,73	0,91	0,82	SI																															
Definir recursos, actividades, indicadores y costos para el proceso.	Director de Cadenas productivas Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural.	No contar con conceptos, estadísticas y con la información necesaria de los indicadores para realizar el seguimiento.	No detectar a tiempo problemas en el proceso.	No realizar las acciones necesarias y con la información necesaria para la buena operación del proceso.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso definido. Seguimiento periódico a los indicadores del proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Aplicación del Procedimiento de Seguimiento y análisis del desempeño de los procesos.	0,6	0,97	0,79	SI																															
Formular políticas e instrumentos.	Director de Cadenas productivas Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural.	No contar con conceptos, estadísticas y con la información necesaria de los indicadores para realizar el seguimiento.	No detectar a tiempo problemas en el proceso.	No realizar las acciones necesarias y con la información necesaria para la buena operación del proceso.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso definido. Seguimiento periódico a los indicadores del proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Aplicación del Procedimiento de Seguimiento y análisis del desempeño de los procesos.	0,6	0,97	0,79	SI																															
Definir recursos, actividades, indicadores y costos para el proceso.	Director de Cadenas productivas Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural.	No hay coordinación entre las áreas que integran el proceso. Disponibilidad presupuestal y de PNC. Falta de análisis para la toma de decisiones. Falta de recursos y acompañamiento para definir el plan de acción. Falta de conceptos unificados entre planeación.	Planear el proceso de manera adecuada.	No se define adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y costos para el proceso.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	1. Elaboración y revisión por parte de los responsables del proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión del Plan de Acción por parte de la Dirección de Planeación.	0,55	0,90	0,73	SI																															
Formular políticas e instrumentos.	Director de Cadenas productivas Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural.	Inadecuado diagnóstico de la necesidad y/o del producto objetivo. Desconocimiento de las necesidades que requiere el producto.	Inadecuado diagnóstico de la necesidad y/o del producto objetivo.	La formulación de la política no cumple con los requisitos de la política.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	1. Redefinir o ajustar la política e instrumentación.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Aplicar el procedimiento de formulación de políticas e instrumentos.	0,57	0,80	0,69	SI																															
Formular políticas e instrumentos.	Director de Cadenas productivas Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural.	No se identifican y/o seleccionan los medios de comunicación adecuados para llegar a la población objetivo.	Omitidas para la comunicación institucional por parte de los clientes.	No se cuenta con la información necesaria para la toma de decisiones.	Estratégico	3	20	60	INDEFINIBLE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Definición de los canales de comunicación de los clientes.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Aplicación de la Política de Instrumentación e instrumentación.	0,91	0,80	0,86	SI																															

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o errores generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Cualitativa, cuantitativa, financiera, Comportamiento de la)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABLEDAZ (1 Baja 2 Media 3 Alta)	IMPACTO (1 Baja 2 Media 3 Alto)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROL?	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABLEDAZ (1 Baja 2 Media 3 Alta)	IMPACTO (1 Baja 2 Media 3 Alto)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICAZIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
Promover acciones para mejorar la competitividad de las cadenas productivas	Director de Cadenas productivas	Falta de compromiso de los actores que representan los eslabones de la cadena Falta de recursos económicos. No se hace permanente y sistemáticamente seguimiento al plan de acción.	Incumplimiento del plan de acción	No se ejecutan las actividades programadas en el plan de acción o se realizan por fuera de fechas planeadas.	No se logra el mejoramiento de la competitividad de los actores. Pérdida de esfuerzos y recursos. Pérdida de credibilidad de las normas institucionales presentadas en la cadena y en las productivas.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	7. Adopción de la Ley 811 de 2003. 8. Seguimiento a través de la Dirección de Cadenas Productivas y los asociados técnicos de los actores. 9. Seguimiento a través del sistema de Información de las Organizaciones de Cadenas (SIOCI). 9. Personal completo. 10. Informes de gestión. 11. Reuniones de Consejo de Cadena. 12. Anuarios.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.90	0.70	SI
Coordinar, acompañar y hacer seguimiento al Plan de acción de la Autoridad Nacional de la Acuicultura y Pesca durante la vigencia	Director Pesca y Acuicultura	Falta de información Falta de recursos para realizar el plan de seguimiento	No se cuenta con los recursos para realizar el plan de seguimiento	No se cuentan con la información necesaria para definir el plan de.	Dificultad al cumplimiento	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	13. Reuniones de seguimiento.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.86	0.86	SI
	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	Falta de información para parte de los actores para cumplir con los compromisos adquiridos. Indicador: formación del comité en su alcance, objeto, integrantes o proyección, cronograma, responsabilidades, etc. Indicador: importancia Desafectación en la forma de acciones entre: Comités Administrativos, supervisión y acompañamiento.	Incumplimiento del comité.	No se cumple con el comité.	Incumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio. Falta de la conformación. Desarrollo patrimonial. Desarrollo de sistemas internos y externos. Falta de información de las necesidades.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	14. Cumplimiento de las normas legales y procedimientos de contratación pública. 15. Aplicación de las actividades establecidas en los Manuales de contratación y supervisión. 16. Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo y al cronograma del comité. 17. Pólizas.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.90	0.86	SI
Aprobar los procesos de contratación relacionados con las actividades del proceso y hacer la correspondiente supervisión	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	Falta de supervisión en los términos del acuerdo. Falta de recursos para realizar adecuadamente la supervisión y la planeación. Falta de acompañamiento jurídico.	Supervisión inadecuada.	No hacer un seguimiento oportuno e integral del cumplimiento del mismo.	Incumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio del Desarrollo y el Comercio Exterior. Falta de la imagen institucional. Desarrollo patrimonial. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	18. Aplicar el Manual de supervisión. 19. Manual de control y monitoreo en el que se establezca la supervisión y el monitoreo asignado para realizar dicho labor.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.81	0.74	SI
	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	Existencia de intereses particulares por parte del operador del convenio y/o contrato. Deficiencia en la definición de los términos de referencia del convenio y/o contrato.	No intervenir y modificar los términos de referencia por parte del receptor o operador.	Los términos quedan por generalizar y el operador se agaña a sus intereses particulares.	Incumplimiento en la ejecución del convenio y/o contrato. Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias.	Comisión	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	Estudios previos aprobados por el Comité de contratación. Actas de Comité administrativos. Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes las subcontratas completadas y antes de control	0.73	0.91	0.82	SI
	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	Interferencia de terceros en las actividades del convenio. Existencia de intereses particulares del Supervisor para obtener beneficios del convenio y/o contrato.	Crear el el reporte de las irregularidades y acudir a las autoridades para el cumplimiento.	Los terceros quedan por generalizar y el operador se agaña a sus intereses particulares.	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Mala imagen institucional. Falta de información de las necesidades institucionales. Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales.	Comisión	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	Actas de Comité administrativo. Actas de Comité Supervisor. Manual de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes las subcontratas completadas y antes de control	0.73	0.91	0.82	SI
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de las indicaciones	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	No contar con cronogramas, asociaciones y con la información de recursos de las instituciones para realizar el seguimiento.	No detectar a tiempo las irregularidades para el cumplimiento del proceso.	No realizar las acciones necesarias y con la información de recursos de las instituciones para realizar el seguimiento.	No cumplimiento de metas institucionales y/o particulares y/o regionales.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	20. Plan de Acción del proceso definido. 21. Seguimiento periódico a los indicadores del proceso. 22. Aplicación del Procedimiento Administrativo de Seguimiento de las actividades del proceso. 23. Información del Proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.97	0.70	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	No responsabilizar de la gestión del proceso. Falta de información del plan estratégico. No hay coordinación entre las áreas que integran el proceso. Disponibilidad presupuestal limitada. Falta de análisis para la toma de decisiones. Falta de directores y asesores para definir el plan de acción. Falta de conceptos emitidos sobre planeación.	No mejorar el cumplimiento del proceso. No presentar acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso.	Que el proceso presente falencias, errores, inconsistencias, carencias y/o deficiencias.	Que el proceso presente falencias, errores, inconsistencias, carencias y/o deficiencias.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	24. Información del Proceso. acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.97	0.70	SI
Definir recursos, actividades, indicadores y control para el proceso.	Director de Desarrollo Rural	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y control para el proceso. Falta de análisis para la toma de decisiones. Falta de directores y asesores para definir el plan de acción. Falta de conceptos emitidos sobre planeación.	Planear el proceso de manera inadecuada.	No alcanzar los objetivos programados en las actividades, indicadores, metas, recursos y control para el proceso.	Revisión de la caracterización del proceso. Falta el Plan Estratégico Institucional.	Estratégico	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	Revisión de la caracterización del proceso. Falta el Plan Estratégico Institucional.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0.91	0.90	0.91	SI
	Director de Desarrollo Rural	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	No cumplir con los recursos necesarios para el cumplimiento del proceso. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Operativo	2	10	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación del procedimiento de información de recursos públicos e instrumentos. PRE-DE-02. Aplicación de la Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (DE-DE-01). Procedimiento: ComServicio no Conforme PR-DE-09.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Aplicar o reformar la política e instrumentos existentes para atender las necesidades identificadas. Realizar el diagnóstico de la gestión y el diagnóstico de la gestión presentada.	0.57	0.80	0.60	SI
Formular políticas e instrumentos en temas de equidad social	Director de Desarrollo Rural	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	No cumplir con los recursos necesarios para el cumplimiento del proceso. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Deficiencia de la información de los recursos públicos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Operativo	2	10	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación del procedimiento de información de recursos públicos e instrumentos. PRE-DE-02. Aplicación de la Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (DE-DE-01). Procedimiento: ComServicio no Conforme PR-DE-09.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Aplicar o reformar la política e instrumentos existentes para atender las necesidades identificadas. Realizar el diagnóstico de la gestión y el diagnóstico de la gestión presentada.	0.57	0.80	0.60	SI
Elaborar Plan Operativo Anual - POA	Director, Coordinador y/o Gerente de Programa	No hay coordinación entre las áreas que integran el proceso. Disponibilidad presupuestal limitada. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Incumplimiento en las actividades. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	No se cumplen las metas acordadas en los planes y/o proyectos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	No se cumplen las metas acordadas en los planes y/o proyectos. Falta de información de las necesidades institucionales. Falta de información de las necesidades de recursos públicos. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Estratégico	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	No reportar de entidades involucradas. Aprobación comité directivos.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.57	0.95	0.76	SI
	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	Falta de información para parte de los actores para cumplir los compromisos adquiridos. Indicador: formación del comité en su alcance, objeto, integrantes o proyección, cronograma, responsabilidades, etc. Desafectación en la forma de acciones entre: Comités Administrativos no conformes con el objeto del convenio.	Incumplimiento del comité.	No se cumple con el objeto establecido en el convenio.	Incumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio del Comercio Exterior y el Turismo. Falta de la conformación. Desarrollo patrimonial. Desarrollo de sistemas internos y externos. Falta de información de las necesidades.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Cumplimiento de las normas legales y procedimientos de contratación pública. Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Supervisión MNU-GLS-02. Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo del convenio. Pólizas.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.90	0.86	SI
Aprobar los procesos de contratación relacionados con las actividades del proceso y hacer la correspondiente supervisión	Director de Desarrollo Rural	Falta de supervisión en los términos del acuerdo. Falta de recursos para realizar adecuadamente la supervisión y la planeación. Falta de acompañamiento jurídico.	Supervisión inadecuada.	No hacer un seguimiento oportuno e integral del cumplimiento del mismo.	Incumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio del Comercio Exterior y el Turismo. Falta de la imagen institucional. Desarrollo patrimonial. Falta de información de las necesidades de recursos públicos.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Supervisión MNU-GLS-02.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.81	0.84	SI
	Director de Cadenas productivas Director Pesca y Acuicultura Director Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria Director Desarrollo Rural	Existencia de intereses particulares por parte del operador del convenio y/o contrato. Deficiencia en la definición de los términos de referencia del convenio y/o contrato.	No intervenir y modificar los términos de referencia por parte del receptor o operador.	Los términos quedan por generalizar y el operador se agaña a sus intereses particulares.	Incumplimiento en la ejecución del convenio y/o contrato. Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias. Falta de información de las necesidades.	Comisión	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	Estudios previos aprobados por el Comité de contratación. Actas de Comité administrativos. Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias. Actas de Comité Supervisor con recomendaciones.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes las subcontratas completadas y antes de control	0.73	0.91	0.82	SI

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos y signos generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Credibilidad, transparencia, confianza)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABLEDAZ (1 Baja 2 Media 3 Alta)	IMPACTO (1 Leve 2 Moderado 3 Grave)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABLEDAZ (1 Baja 2 Media 3 Alta)	IMPACTO (1 Leve 2 Moderado 3 Grave)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencias)	EFICAZIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
		Interferencia de terceros en los procesos de supervisión	Medio	Existencia de interferencias por parte de terceros en los procesos de supervisión	Los supervisores no informan los hechos que se registran en el expediente del Convenio y/o contrato a pesar de contar con las evidencias	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Completos	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	Actas de Comité administrativo Actas de Comité Supervisor Minutas de Comités y/o conversaciones con los requerimientos claros Manual de Supervisión	Presenciales	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes las actividades complementarias y antes de control	0.73	0.91	0.82	SI
Continuar con la aplicación del plan de control para el programa oportunidades rurales	Director Programa de Oportunidades Rurales	Demora en la aplicación del plan de control	Medio	No se utiliza y/o no se aplica el manual de supervisión para realizar el plan de control	No se actualiza y/o no se actualiza oportunamente la información oportuna y pertinente Deficiencias en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Actualización página web Valorar el avance en el cumplimiento de metas del PDA Rendición de cuentas de la ejecución del PDA Evaluaciones de desempeño Fijación de la información de los beneficiarios en el sistema de información del Programa Cualificación de la calidad de la participación de los usuarios de los proyectos en el marco del proceso de seguimiento y evaluación	Presenciales	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.81	0.71	SI	
		Demora en la ejecución del contrato	Medio	El contrato no se ejecuta en el plazo establecido	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Revisión y actualización del Manual de Intervención Supervisión MIA-GUAD Manual de Procedimientos MIA-GUAD	Presenciales	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.70	0.65	SI	
		Falta de recursos para realizar adecuadamente la supervisión	Medio	No se realiza el seguimiento oportuno a los recursos públicos	No hacer un seguimiento oportuno a los recursos públicos Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Supervisión MIA-GUAD	Presenciales	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.81	0.84	SI	
Evaluar, financiar y realizar el seguimiento a la ejecución de los proyectos del Fondo de Fomento Agropecuario	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal y Coordinador Fondo de Fomento Agropecuario	Interferencia de terceros en los procesos de supervisión	Medio	Existencia de interferencias por parte de terceros en los procesos de supervisión	Los supervisores no informan los hechos que se registran en el expediente del Convenio y/o contrato a pesar de contar con las evidencias	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Completos	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	Actas de Comité administrativo Actas de Comité Supervisor Minutas de Comités y/o conversaciones con los requerimientos claros Manual de Supervisión	Presenciales	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes las actividades complementarias y antes de control	0.73	0.91	0.82	SI
		Demora en la ejecución del contrato	Medio	El contrato no se ejecuta en el plazo establecido	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Operativo	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	Actas de Comité administrativo Comunicados emitidos entre las partes	Presenciales	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes las actividades complementarias y antes de control	0.73	0.91	0.82	SI	
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al cumplimiento de los indicadores	Responsables de actividades del proceso	No contar con la información de avance de los indicadores para realizar el seguimiento	Medio	No se realiza el seguimiento oportuno a los recursos públicos	No cumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Plan de Acción del Seguimiento Seguimiento periódico a los indicadores del proceso	Presenciales	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.97	0.79	SI	
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso	Responsables de actividades del proceso	No responsabilidades de la gestión del proceso	Medio	No se realizan acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Procedimiento Médico y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DE-10) Política de Operación de los	Presenciales	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.97	0.79	SI	
Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso	Director Comercio y Fianciero Director Calores Productivos Director Pesca y Acuicultura	1. Desalineación con el Plan estratégico 2. No hay coordinación, articulación y comunicación entre las áreas del que integran el proceso 3. Dependencia presupuestal del área 4. Falta de análisis para la toma de decisiones 5. Falta de directrices y acompañamiento para dar cumplimiento al plan de acción 6. Falta de conceptos confiables	Medio	No se actualiza y/o no se actualiza oportunamente la información oportuna y pertinente	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. Elaboración y revisión por parte de los responsables del proceso 2. Revisión del Plan de Acción por parte del grupo de Planeación	Presenciales	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.60	0.90	0.75	SI	
		Deficiencia en la atención de los recursos públicos	Medio	No se actualiza y/o no se actualiza oportunamente la información oportuna y pertinente	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	REDUCIR	SI	3. Aplicación del procedimiento de licitación de políticas e instrumentos	Presenciales	SI	SI	1	20	20	MODERADO	1. Revisión y ajuste de la política o instrumento 2. Aplicar la política e instrumentos para atender las necesidades identificadas 3. Aplicar el procedimiento cuando ya se haya actualizado	0.57	0.80	0.60	SI
Formular políticas e instrumentos en términos de equidad y transparencia	Director Comercio y Fianciero Director Calores Productivos Director Pesca y Acuicultura	1. No se identifican y/o no se actualizan los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para el proceso 2. Dificultad para el cumplimiento de los requisitos 3. Demoras en los trámites internos 4. Desalineación por parte del usuario	Medio	No se actualiza y/o no se actualiza oportunamente la información oportuna y pertinente	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	4. Aplicación de la Política de Información y Comunicación 5. Elaboración de la página web 6. Aplicación del procedimiento de licitación de políticas e instrumentos 7. Seguimiento por el área responsable a diferentes instancias administrativas internas	Presenciales	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.80	0.83	SI
		Deficiencia en la atención de los recursos públicos	Medio	No se actualiza y/o no se actualiza oportunamente la información oportuna y pertinente	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	8. Cumplimiento de las normas legales y procedimientos de contratación pública 9. Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de contratación y supervisión 10. Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo y el cronograma del proceso 11. Políticas	Presenciales	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.90	0.88	SI
Realizar el proceso de contratación relacionado con las actividades del proceso y hacer la correspondiente intervención	Director Comercio y Fianciero Director Calores Productivos Director Pesca y Acuicultura	1. Inadecuado delegación de la supervisión del contrato y/o interventoría 2. Falta de evidencia en los términos de supervisión 3. Falta de recursos para realizar adecuadamente la supervisión y/o interventoría 4. Falta de acompañamiento jurídico	Medio	No se actualiza y/o no se actualiza oportunamente la información oportuna y pertinente	Deficiencia en la atención de los recursos públicos Mala imagen institucional Incumplimiento de los objetivos institucionales Procesos judiciales e investigaciones disciplinarias, burocracia y/o	Legal-Cumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	12. Aplicar el Manual de supervisión 13. Emitir de control y/o control de calidad en el que se especifica la responsabilidad y el recurso asignado para realizar dicho labor 14. Comunicación de una firma interventoría externa	Presenciales	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.90	0.80	0.85	SI	

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o errores generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Cualitativa, cuantitativa, financiera, etc.)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD 1 Rango 2 Rango 3 Rango	IMPACTO 1 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 5 Nivel	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABILIDAD 1 Rango 2 Rango 3 Rango	IMPACTO 1 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 5 Nivel	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
	Director Comercio y Fianciero Director Calatayud Industrial Director Pesca y Acuicultura	Existencia de menas paralizadas por parte del operador del convenio (no control)	Mediamente	Los términos quedan mal redactados en las referencias por parte del venedor u operador.	No cumplimiento de los términos del convenio y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Comunicación	3	20	60	ACEPTABLE	ASUMIR	Señalar dentro del convenio por el Comité de Control. Actas de Comité administrativo de la Comisión de Control y seguimiento de las actuaciones.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Denunciar antes de las actuaciones contempladas en el convenio.	0,73	0,91	0,92	SI	
	Director Comercio y Fianciero Director Calatayud Industrial Director Pesca y Acuicultura	Existencia de menas paralizadas del Supervisor para obtener licencias del convenio (no control)	Mediamente	Los supervisos no se realizan en el momento oportuno y se retrasa el pago de las obligaciones de los convenios.	No cumplimiento de las obligaciones de los convenios y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Comunicación	3	20	60	ACEPTABLE	ASUMIR	Señalar dentro del convenio por el Comité de Control. Actas de Comité administrativo de la Comisión de Control y seguimiento de las actuaciones.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Denunciar antes de las actuaciones contempladas en el convenio.	0,73	0,91	0,92	SI	
Realizar seguimiento a las actividades paralizadas en el proceso y el comportamiento de las industrias	Director Comercio y Fianciero Director Calatayud Industrial Director Pesca y Acuicultura	No contar con cronogramas actualizados y con la información de avance de los indicadores para realizar el seguimiento.	Mediamente	No realizar las acciones necesarias para la buena operación del proceso.	No cumplimiento de los cronogramas y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de plazos. 2. No controlado y no seguimiento.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,60	0,97	0,79	SI	
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.	Director Comercio y Fianciero Director Calatayud Industrial Director Pesca y Acuicultura	No responder continuamente al proceso.	Mediamente	No responder acciones que contribuyan a la mejora del proceso.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Que el proceso genere acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,60	0,97	0,79	SI	
Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para el proceso.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	Falta de análisis para la toma de decisiones. Falta de directrices y acompañamiento para definir el plan de acción. Falta de conceptos unificados sobre planeación.	Mediamente	Planear el proceso de manera inadecuada.	No definición de directrices, actividades, recursos, metas, recursos y control para el proceso.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No definición de directrices, actividades, recursos, metas, recursos y control para el proceso. 2. No definición de indicadores para el proceso. 3. No definición de recursos para el proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,96	0,75	SI	
Divulgar las temas relacionados con atención y ciudadanía.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	Falta de competencia del personal del proceso Atención y Ciudadanía. Falta de recursos. Falta de conceptos unificados sobre planeación.	Mediamente	Falta de claridad y seguimiento de la divulgación.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de los plazos de divulgación. 2. No cumplimiento de los recursos para la divulgación. 3. No cumplimiento de los conceptos unificados sobre planeación.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,96	0,75	SI	
Controlar la adecuada atención de los requerimientos de los clientes y ciudadanos atendidos a través de los canales establecidos.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	Resistencia del personal del Ministerio para adoptar los canales establecidos. Falta de recursos. Falta de responsabilidad del asignado para responder.	Mediamente	No responder las solicitudes de atención de los clientes y ciudadanos.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	1. No cumplimiento de los plazos de atención. 2. No cumplimiento de los recursos para la atención. 3. No cumplimiento de los canales establecidos.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,86	0,96	0,91	SI	
Realizar medición de la satisfacción del cliente.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	Falta de recursos. Falta de información oportuna. Falta de datos para la generación de políticas e indicadores. Falta de planeación y acompañamiento para la realización del proceso.	Mediamente	No contar con la información necesaria para la toma de decisiones en materia de políticas e instrumentos.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de los plazos de medición. 2. No cumplimiento de los recursos para la medición. 3. No cumplimiento de la información necesaria para la toma de decisiones.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,95	0,78	SI	
Realizar seguimiento a las actividades paralizadas en el proceso y el comportamiento de las industrias.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	No contar con cronogramas actualizados y con la información de avance de los indicadores para realizar el seguimiento.	Mediamente	No realizar las acciones necesarias para la buena operación del proceso.	No cumplimiento de los cronogramas y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de plazos. 2. No controlado y no seguimiento.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	No responder continuamente al proceso.	Mediamente	No responder acciones que contribuyan a la mejora del proceso.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Que el proceso genere acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para el proceso.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	Falta de análisis para la toma de decisiones. Falta de directrices y acompañamiento para definir el plan de acción. Falta de conceptos unificados sobre planeación.	Mediamente	Planear el proceso de manera inadecuada.	No definición de directrices, actividades, recursos, metas, recursos y control para el proceso.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No definición de directrices, actividades, recursos, metas, recursos y control para el proceso. 2. No definición de indicadores para el proceso. 3. No definición de recursos para el proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,96	0,75	SI	
Administrar y controlar la documentación del SIG.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	Inadecuada seguridad para el acceso a los documentos vitales del SIG. El software utilizado no garantiza la preservación de los datos a largo plazo.	Mediamente	No contar con la información necesaria para la toma de decisiones en materia de políticas e instrumentos.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Tecnológico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de los plazos de documentación. 2. No cumplimiento de los recursos para la documentación. 3. No cumplimiento de la información necesaria para la toma de decisiones.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Ejecutar el seguimiento a la eficacia de las acciones de mejora del SIG adelantadas por los procesos.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	Falta de responsabilidad del personal del proceso. Falta de recursos. Falta de planeación y acompañamiento para la realización del proceso.	Mediamente	No contar con la información necesaria para la toma de decisiones en materia de políticas e instrumentos.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de los plazos de ejecución. 2. No cumplimiento de los recursos para la ejecución. 3. No cumplimiento de la información necesaria para la toma de decisiones.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Coordinar y acompañar a los responsables de los procesos en la revisión e identificación de riesgos en la construcción de sus planes de riesgo. Coordinar y elaborar el Mapa de Riesgo Institucional.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	Existencia de menas paralizadas por parte del operador del convenio (no control)	Mediamente	Los términos quedan mal redactados en las referencias por parte del venedor u operador.	No cumplimiento de los términos del convenio y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Señalar dentro del convenio por el Comité de Control. Actas de Comité administrativo de la Comisión de Control y seguimiento de las actuaciones.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Disponer el estado del Sistema Integrado de Gestión.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	Existencia de menas paralizadas por parte del operador del convenio (no control)	Mediamente	Los términos quedan mal redactados en las referencias por parte del venedor u operador.	No cumplimiento de los términos del convenio y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Señalar dentro del convenio por el Comité de Control. Actas de Comité administrativo de la Comisión de Control y seguimiento de las actuaciones.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Realizar seguimiento a las actividades paralizadas en el proceso y el comportamiento de las industrias.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	No contar con cronogramas actualizados y con la información de avance de los indicadores para realizar el seguimiento.	Mediamente	No realizar las acciones necesarias para la buena operación del proceso.	No cumplimiento de los cronogramas y/o no cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	1. No cumplimiento de plazos. 2. No controlado y no seguimiento.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador de Planeación y Calidad	No responder continuamente al proceso.	Mediamente	No responder acciones que contribuyan a la mejora del proceso.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	Que el proceso genere acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI	
Definir directrices, recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.	Director Política Sectorial	No hay coordinación entre las áreas que integran el proceso. Falta de análisis para la toma de decisiones. Falta de directrices y acompañamiento para definir el plan de acción. Disponibilidad presupuestal y de PAF.	Mediamente	Planear el proceso de manera inadecuada.	No definición de directrices, actividades, recursos, metas, recursos y control para el proceso.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	EVITAR	1. No definición de directrices, actividades, recursos, metas, recursos y control para el proceso. 2. No definición de indicadores para el proceso. 3. No definición de recursos para el proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,91	0,96	0,91	SI	
Definir los componentes estadísticos de la	Ministerio de Agricultura	Inadecuada definición de la necesidad y de la población objeto. No se identifican y/o seleccionan los métodos de muestreo adecuados para llegar a la población objeto.	Mediamente	Inadecuada definición de la necesidad y de la población objeto. No se identifican y/o seleccionan los métodos de muestreo adecuados para llegar a la población objeto.	No cumplimiento de las obligaciones de las partes.	Estratégico	3	20	60	ACEPTABLE	ASUMIR	1. No cumplimiento de los plazos de definición. 2. No cumplimiento de los recursos para la definición. 3. No cumplimiento de la información necesaria para la toma de decisiones.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Realizar el diagnóstico de la situación planteada. Coordinar con el personal de la oficina de estadística para la definición de la población y muestreo. Aplicar o reformular el muestreo estadístico para definir la población y muestreo.	0,73	0,80	0,77	SI	

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos y acciones generadas)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Cualidad, Cuantía, Consecuencia de la actividad)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Rango de Escala)	IMPACTO (Rango de Escala)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABILIDAD (Rango de Escala)	IMPACTO (Rango de Escala)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
Monitoreo de la reactividad.	Director Político Sectorial	Planificación deficiente del proceso.	No cumple con los requisitos establecidos por el productor/usuario.	Entrega del producto de acuerdo a los requisitos.	Insatisfacción del cliente, pérdida de credibilidad, pérdida de confianza.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación del procedimiento de monitoreo de conformidad con el instrumento PR-DC-02.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Realizar el diagnóstico de la situación presentada. Ejecutar actividades de comunicación de políticas o procedimientos. Realizar el diagnóstico de la política y su implementación. Realizar el diagnóstico de los instrumentos existentes que permitan el cumplimiento de la misión, el deber de la ley y el logro de los objetivos institucionales.	0.57	0.80	0.60	SI
Definir, orientar y dirigir el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.	Vicepresidente de Agricultura	Falta de adaptación y conformidad de los directivos.	Que el sistema para la información y planeación no sea adecuado para la toma de decisiones.	Que el sistema permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Revisión del sistema por parte del Comité de Coordinación del SIG.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.55	0.80	0.73	SI
Ordenar la gestión del talento humano conforme a los principios de la función administrativa.	Secretaría General	No contar con directivos y personal para operar la función administrativa.	Indicadora o mediana gestión del talento humano.	Que el recurso humano no sea adecuado para la gestión del talento humano.	Recursos humanos no adecuados, recursos humanos no desarrollados.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación de la Política de Gestión del Talento Humano DE-DC-08.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.80	0.74	SI
Definir el presupuesto de funcionamiento del MARD y los programas operativos y proyectos de inversión, asignando recursos de conformidad con los objetivos sectoriales de mediano y corto plazo. Realizar el seguimiento presupuestario y financiero del presupuesto asignado.	Vicepresidente de Agricultura	Realización de gasto público. Deficiencias.	El presupuesto programado no usa el aprobado.	El presupuesto aprobado por el MARD no sea asignado en el presupuesto.	Deficiencia de programación, cumplimiento de los objetivos sectoriales.	Estratégico	3	10	30	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Seguimiento al proceso de programación y aprobación del presupuesto.	Correctivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0.8	0.80	0.85	SI
Desarrollar la gestión de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de las entidades administrativas.	Director Político Sectorial	Falta de integración entre el MARD y las entidades administrativas. Gestión de Recursos Humanos.	Las limitaciones de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos que afecta para estas organizaciones.	Que no exista coherencia en los instrumentos técnicos por el MARD en los procesos de ejecución de las Políticas, Programas, Estrategias y Proyectos.	Insatisfacción de los clientes, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Vigilancia Administrativa por parte de la Junta Directiva, Revisión de Métricas, Seguimiento de Métricas, Seguimiento de Métricas, Seguimiento de Métricas, Seguimiento de Métricas.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.80	0.75	SI
Establecer lineamientos en las instancias de dirección de las Entidades Administrativas y Centros de Asesoría para la toma de decisiones.	Vicepresidente de Agricultura	El MARD no cuenta con un grupo de trabajo para la toma de decisiones.	Decisiones que no son tomadas en el MARD sino a nivel de las entidades administrativas.	El grupo de trabajo en el MARD no sea asignado en el presupuesto.	Deficiencia de programación, cumplimiento de los objetivos sectoriales.	Operativo	3	20	60	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Revisión de cada una de las actas de las reuniones a fin de asegurar que el contenido de las mismas sea acorde a las directrices.	Preventivo	NO	SI	2	20	40	IMPORTANTE	Desarrollar antes de las actividades operativas y de control.	0.36	0.81	0.64	SI
Monitoreo de la reactividad.	Director Político Sectorial	Falta de información oportuna por parte de las entidades administrativas.	Indicadora o mediana gestión del talento humano.	Que el recurso humano no sea adecuado para la gestión del talento humano.	Recursos humanos no adecuados, recursos humanos no desarrollados.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Seguimiento por cadenas productivas y a través de auditorías internas (MARD) al nivel de Entidades Administrativas (MARD).	Preventivo	NO	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.80	0.75	SI
Apoyar los procesos de contratación relacionados con las actividades del MARD y hacer la correspondiente inventaria.	Director Político Sectorial	Falta de responsabilidad por parte de las entidades administrativas.	Indicadora o mediana gestión del talento humano.	Que el recurso humano no sea adecuado para la gestión del talento humano.	Recursos humanos no adecuados, recursos humanos no desarrollados.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Aplicación de las actividades relacionadas con el Manual de Supervisión MND-GJ-02.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.80	0.86	SI
Apoyar los procesos de contratación relacionados con las actividades del MARD y hacer la correspondiente inventaria.	Director Político Sectorial	Falta de responsabilidad por parte de las entidades administrativas.	Indicadora o mediana gestión del talento humano.	Que el recurso humano no sea adecuado para la gestión del talento humano.	Recursos humanos no adecuados, recursos humanos no desarrollados.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades relacionadas con el Manual de Supervisión MND-GJ-02.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.80	0.86	SI
Apoyar los procesos de contratación relacionados con las actividades del MARD y hacer la correspondiente inventaria.	Director Político Sectorial	Falta de responsabilidad por parte de las entidades administrativas.	Indicadora o mediana gestión del talento humano.	Que el recurso humano no sea adecuado para la gestión del talento humano.	Recursos humanos no adecuados, recursos humanos no desarrollados.	Estratégico	3	20	60	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades relacionadas con el Manual de Supervisión MND-GJ-02.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes de las actividades operativas y de control.	0.73	0.81	0.82	SI
Apoyar los procesos de contratación relacionados con las actividades del MARD y hacer la correspondiente inventaria.	Director Político Sectorial	Falta de responsabilidad por parte de las entidades administrativas.	Indicadora o mediana gestión del talento humano.	Que el recurso humano no sea adecuado para la gestión del talento humano.	Recursos humanos no adecuados, recursos humanos no desarrollados.	Estratégico	3	20	60	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades relacionadas con el Manual de Supervisión MND-GJ-02.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Desarrollar antes de las actividades operativas y de control.	0.73	0.81	0.82	SI
Realizar seguimiento a las actividades identificadas en el proceso y el comportamiento de las indicaciones.	Director Político Sectorial	No contar con cronogramas de actividades y con la información de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para realizar el seguimiento.	No detectar a tiempo las actividades que afectan el proceso.	Que el proceso permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Seguimiento periódico a las actividades identificadas en el proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.87	0.79	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.	Director Político Sectorial	No responsabilidades de la gestión del proceso.	No reportar oportunamente el proceso.	Que el proceso permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Seguimiento periódico a las actividades identificadas en el proceso.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.87	0.79	SI
Definir, orientar y dirigir el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.	Director Político Sectorial	Falta de adaptación y conformidad de los directivos.	Que el sistema para la información y planeación no sea adecuado para la toma de decisiones.	Que el sistema permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	3	10	30	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Seguimiento al proceso de programación y aprobación del presupuesto.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0.91	0.80	0.91	SI
Definir, orientar y dirigir el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.	Director Político Sectorial	Falta de adaptación y conformidad de los directivos.	Que el sistema para la información y planeación no sea adecuado para la toma de decisiones.	Que el sistema permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	1	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Seguimiento al proceso de programación y aprobación del presupuesto.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.81	0.74	SI
Definir, orientar y dirigir el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.	Director Político Sectorial	Falta de adaptación y conformidad de los directivos.	Que el sistema para la información y planeación no sea adecuado para la toma de decisiones.	Que el sistema permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Seguimiento al proceso de programación y aprobación del presupuesto.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.81	0.84	SI
Definir, orientar y dirigir el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.	Director Político Sectorial	Falta de adaptación y conformidad de los directivos.	Que el sistema para la información y planeación no sea adecuado para la toma de decisiones.	Que el sistema permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Seguimiento al proceso de programación y aprobación del presupuesto.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.86	0.81	0.84	SI
Definir, orientar y dirigir el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.	Director Político Sectorial	Falta de adaptación y conformidad de los directivos.	Que el sistema para la información y planeación no sea adecuado para la toma de decisiones.	Que el sistema permita la información y planeación de las actividades institucionales.	No cumplimiento de objetivos, pérdida de credibilidad, insatisfacción del cliente, pérdida de confianza.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Seguimiento al proceso de programación y aprobación del presupuesto.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.6	0.81	0.71	SI

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o errores generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Deficiencias, omisiones, fallas, errores, etc.)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Según Escala 5x5)	IMPACTO (Según Escala 5x5)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EXISTEN CONTROLES?	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABILIDAD (Según Escala 5x5)	IMPACTO (Según Escala 5x5)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
Generar reportes	Director de Política Sectorial	Falta de compromisos de los niveles superiores	No contar con información oportuna	La falta de información oportuna retrasa los datos a reportar	No se cumple con la elaboración e actualización oportuna de la información	Operativo	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Comunicación previa a la fecha establecida para la actualización de información	Preventivo	SI	SI	2	10	20	MODERADO	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.57	0.81	0.69	SI
Definir documentos de información sectorial que incluya la línea de decisiones	Director de Política Sectorial	Omisión en los documentos de información	Deficiencias en los análisis de los datos para generar los documentos sectoriales	No contar con información oportuna	No se cumple con la elaboración de los documentos sectoriales oportuna	Operativo	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Establecer fechas límites de entrega de la información dentro de los plazos establecidos en cada proceso. Revisión de la consistencia de la información para su presentación a los niveles superiores. Revisión de los niveles de detalle con los datos	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.86	0.61	0.74	SI
	Director de Política Sectorial	Deficiencias en la asociación de los términos contractuales por parte de la oficina jurídica del MASEP	Incumplimiento del contrato en su alcance, objeto, entregables o productos	Falta de responsabilidad por parte de la oficina jurídica para cumplir los compromisos adquiridos con los contratistas	Asociación de los términos contractuales. Incumplimiento de los plazos establecidos en el contrato	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Cumplimiento de las normas legales y procedimientos de contratación pública. Revisión de los antecedentes de las actividades relacionadas en el Manual de Operaciones. Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo al programa del contrato	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.86	0.90	0.88	SI
Apoyar los procesos de contratación relacionados con la actividad del Ministerio y hacer la correspondiente supervisión	Director de Política Sectorial	Manejo de supervisión no adecuado	Supervisión y/o intervención inadecuadas	No hacer un seguimiento oportuno a través del cumplimiento del contrato	Asociación de los términos contractuales. Incumplimiento de los plazos establecidos en el contrato	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Operaciones	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.86	0.90	0.88	SI
	Director de Política Sectorial	Deficiencias en la asociación de los términos contractuales por parte del operador del contrato y/o contratista	Mal progreso y/o retraso en la ejecución del contrato	Deficiencias en la definición de los términos de referencia del contrato y/o contratista	Mal progreso y/o retraso en la ejecución del contrato. Incumplimiento de los plazos establecidos en el contrato	Comunicación	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	Estudios Previos. Contorno de contratación. Contorno administrativo. Actas de Supervisión y informes de Supervisión técnica y Financiera	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Definición antes de las actividades relacionadas con el contrato	0.73	0.91	0.82	SI
	Director de Política Sectorial	Deficiencias de control en los antecedentes del superior	Deficiencias en la ejecución del contrato	Deficiencias en la ejecución del contrato	Deficiencias en la ejecución del contrato	Comunicación	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	Comité Supervisor. Contorno y/o convenio. Manual de Supervisión. Plan operativo	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Definición antes de las actividades relacionadas con el contrato	0.73	0.91	0.82	SI
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al cumplimiento de las indicaciones	Director de Política Sectorial	No contar con cronogramas actualizados y con la información necesaria de las actividades para realizar el seguimiento	No detectar a tiempo las actividades que no se están cumpliendo	No realizar las acciones necesarias y/o planificar las actividades para la buena ejecución del proceso	No cumplimiento de plazos establecidos en el contrato	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso. Seguimiento periódico de los avances de las actividades. Aplicación del Procedimiento de Seguimiento y Análisis del Desarrollo de los procesos	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.6	0.97	0.79	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso	Director de Política Sectorial	No reemplazar de la gestión del proceso	No reemplazar de la gestión del proceso	No reemplazar de la gestión del proceso	No reemplazar de la gestión del proceso	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Que el proceso pueda seguir adelante, mejorando la calidad de los resultados	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.6	0.97	0.79	SI
Definir acciones, actividades, indicadores y controles para el proceso	Gerente General, Profesional Especializado	Definición del proceso y de los indicadores	Definición inadecuada	Definición inadecuada	Definición inadecuada	Estratégico	1	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Verificación de los recursos necesarios. Definición de actividades para el proceso. Definición de los indicadores y/o controles necesarios para el proceso	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.6	0.90	0.75	SI
Adelantar indagación preliminar por queja o reclamo	Profesional Especializado y Contable	Falta de voluntad del funcionario responsable	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Implementación de una base de datos para el registro de acciones y procesos	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.55	0.92	0.74	SI
	Profesional Especializado y Contable	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación de la Ley 734 de 2002	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.67	0.81	0.74	SI
Adelantar procedimiento sancionatorio	Profesional Especializado y Contable	Falta de voluntad del funcionario responsable	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Implementación de una base de datos para el registro de acciones y procesos	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.86	0.81	0.84	SI
	Profesional Especializado y Contable	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Operativo	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Que el proceso pueda seguir adelante, mejorando la calidad de los resultados	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.57	0.81	0.69	SI
Adelantar procedimiento verbal	Profesional Especializado y Contable	Falta de voluntad del funcionario responsable	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Implementación de una base de datos para el registro de acciones y procesos	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.86	0.81	0.84	SI
	Profesional Especializado y Contable	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Operativo	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Que el proceso pueda seguir adelante, mejorando la calidad de los resultados	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.57	0.81	0.69	SI
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al cumplimiento de las indicaciones	Profesional Especializado y Contable	No contar con cronogramas actualizados y con la información necesaria de las actividades para realizar el seguimiento	No detectar a tiempo las actividades que no se están cumpliendo	No realizar las acciones necesarias y/o planificar las actividades para la buena ejecución del proceso	No cumplimiento de plazos establecidos en el contrato	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso. Seguimiento periódico de los avances de las actividades. Aplicación del Procedimiento de Seguimiento y Análisis del Desarrollo de los procesos	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.6	0.97	0.79	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso	Profesional Especializado y Contable	No reemplazar de la gestión del proceso	No reemplazar de la gestión del proceso	No reemplazar de la gestión del proceso	No reemplazar de la gestión del proceso	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Que el proceso pueda seguir adelante, mejorando la calidad de los resultados	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.6	0.97	0.79	SI
Definir acciones, actividades, indicadores y controles para el proceso	Oficina de Control Interno	Definición del proceso y de los indicadores	Definición inadecuada	Definición inadecuada	Definición inadecuada	Estratégico	1	40	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Verificación de los recursos necesarios. Definición de actividades para el proceso. Definición de los indicadores y/o controles necesarios para el proceso	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.6	0.98	0.73	SI
Adelantar control de las actividades relacionadas con el proceso	Oficina de Control Interno	Falta de compromiso institucional	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Operativo	1	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Que el proceso pueda seguir adelante, mejorando la calidad de los resultados	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.4	0.98	0.73	SI
Adelantar control de las actividades relacionadas con el proceso	Oficina de Control Interno	Falta de compromiso institucional	Inducción al delito	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	No realizar la indagación preliminar por queja o reclamo	Operativo	1	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Que el proceso pueda seguir adelante, mejorando la calidad de los resultados	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE	Revisión de la información antes de su presentación a los niveles superiores	0.4	0.98	0.73	SI

ACTIVIDAD O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o errores generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFECTOR O CONSECUENCIAS (Deficiencias, consecuencias, consecuencias de la no conformidad)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABLEDADE (Según Escala 5 años)	IMPACTO (Según Escala 10 Modulos de Capacidad)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABLEDADE (Según Escala 5 años)	IMPACTO (Según Escala 10 Modulos de Capacidad)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICAZIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
No replicación del Manual de Procedimientos de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Coordinador Grupo de Sistemas	No replicación del Manual de Procedimientos de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Interferencia inadecuada	No hacer un seguimiento periódico e integral del control que garantiza el cumplimiento del meso.	No cumplimiento de las normativas, fallos de la comunicación, no cumplimiento de los procedimientos por parte de los usuarios de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Procedimientos.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,67	1,00	0,94	SI
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.	Subdirector Administrativo, Coordinador de Gestión Documental, Coordinador de Atención al Cliente, Coordinador de Atención al Cliente, Coordinador de Atención al Cliente	No contar con cronogramas actualizados y con la información de avance de los indicadores para medir el seguimiento.	No detectar a tiempo posibles incumplimientos en el proceso.	No realizar las acciones necesarias y convenientes para la buena operación del proceso.	No cumplimiento de metas, No conformidades y fallos.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso definido, Seguimiento periódico a los indicadores del proceso, Aplicación del Procedimiento de Seguimiento y análisis del desempeño de los procesos.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso.	Subdirector Administrativo, Coordinador de Gestión Documental, Coordinador de Atención al Cliente, Coordinador de Atención al Cliente	No reprobabilidades de la gestión del proceso.	No mejorar continuamente el proceso.	No presentar acciones que contribuyan a la mejora del proceso.	Que el proceso pueda operar con normalidad, oportuna y eficazmente.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación del Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI
Registrar, verificar e informar la ejecución presupuestal del MACR con base en las normas vigentes.	Coordinador Grupo Presupuesto	Que los datos en comprobante que respaldan los comprobantes legítimos adscritos no cumplen las normas vigentes para su respectivo registro presupuestal.	No se registran oportunamente los comprobantes legítimos adscritos.	Imposibilidad de registrar los comprobantes legítimos adscritos en los Actos y Comprobantes.	Errores de documentación de los comprobantes de control por la pérdida de comprobantes en el momento de la emisión, Malos, sanciones, errores, No cumplimiento de los procedimientos por parte de los usuarios de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación del Procedimiento para Registrar el Registro Presupuestal (PR-GP-01).	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,67	0,81	0,74	SI
Realizar los pagos de los rubros vinculados con el Bono de los requisitos legales vigentes.	Coordinador Grupo de Control de Cuentas y Tesorería	Los representantes de valorar los documentos no adjuntan el soporte de los rubros.	No dar trámite oportuno a la solicitud de los rubros de pago.	No pago oportuno de las obligaciones adscritas por el Bono.	Retraso en la elaboración de los documentos de pago, Fallos de comunicación con los usuarios de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación de los Procedimientos de Ejecución de Ordenes de Pago (OP-GP-01), Procedimiento de Pago (PG-GP-10), Procedimiento de Ejecución de Ordenes de Pago (OP-GP-10) y Manual de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,67	0,81	0,74	SI
Revisar, analizar, registrar y estructurar los estados contables del MACR.	Coordinador Grupo Contabilidad	Faltas de acceso al aplicativo SAP Netweaver.	Exceso Contables del MACR no se encuentran actualizados.	Imposibilidad de registrar los comprobantes legítimos adscritos en los Actos y Comprobantes.	Errores de documentación de los comprobantes de control por la pérdida de comprobantes en el momento de la emisión, Malos, sanciones, errores, No cumplimiento de los procedimientos por parte de los usuarios de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Tecnológico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Programa de uso del aplicativo SAP en las horas de mayor congestión.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,67	0,81	0,74	SI
Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.	Secretaría (s) General, Subdirectora (s) Administrativa, Coordinador (s) Grupo de Atención al Cliente	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Revisión por parte de los representantes del proceso de la planeación de los procesos.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,67	0,90	0,79	SI
Brindar capacitación, bienestar y estimular a los funcionarios del MACR.	Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Estratégico	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	Encuesta a funcionarios, resultados de los cuestionarios, no se permite el uso de recursos humanos para control de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	1,00	0,75	SI
Administrar la planta de personal del MACR.	Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Desarrollo de programas de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	1,00	0,80	SI
Elaborar la nómina de pago a los funcionarios.	Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	Desarrollo de programas de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	1,00	0,75	SI
Realizar la apertura, Administración y Cierre de los libros de vida.	Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	Desarrollo de programas de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	1,00	0,75	SI
Apoyar los procesos de contratación relacionados con las actividades del proceso y hacer el correspondiente seguimiento.	Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Legal-Cumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Cumplimiento de las normas legales y procedimientos de contratación pública, Atención a las solicitudes de información, Atención a las solicitudes de información, Atención a las solicitudes de información, Atención a las solicitudes de información.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,80	0,70	SI
No replicación del Manual de Procedimientos de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Coordinador Grupo de Sistemas	No replicación del Manual de Procedimientos de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Interferencia inadecuada	No hacer un seguimiento periódico e integral del control que garantiza el cumplimiento del meso.	No cumplimiento de las normativas, fallos de la comunicación, no cumplimiento de los procedimientos por parte de los usuarios de la Unidad de Información y Control de la Gestión de Recursos Humanos.	Legal-Cumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	Aplicación de las actividades establecidas en el Manual de Procedimientos.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	1,00	0,75	SI
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.	Subdirector (s) Administrativo, Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	No contar con cronogramas actualizados y con la información de avance de los indicadores para medir el seguimiento.	No detectar a tiempo posibles incumplimientos en el proceso.	No realizar las acciones necesarias y convenientes para la buena operación del proceso.	No cumplimiento de metas, No conformidades y fallos.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso definido, Seguimiento periódico a los indicadores del proceso, Aplicación del Procedimiento de Seguimiento y análisis del desempeño de los procesos.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso.	Subdirector (s) Administrativo, Coordinador (s) Grupo del Asesor Humano	No reprobabilidades de la gestión del proceso.	No mejorar continuamente el proceso.	No presentar acciones que contribuyan a la mejora del proceso.	Que el proceso pueda operar con normalidad, oportuna y eficazmente.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación del Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI
Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.	Secretaría General (s) Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Estratégico	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Revisión por parte de los representantes del proceso de la planeación de los procesos.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0,91	0,90	0,91	SI
Realizar las responsabilidades relacionadas con los rubros vinculados de los Ex Ejecutivos de las Entidades Liquidadas.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Encuesta a funcionarios, resultados de los cuestionarios, no se permite el uso de recursos humanos para control de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0,67	0,90	0,79	SI
Elaboración de nómina de Pensionados de las Entidades Liquidadas del Bono de los requisitos legales.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Programación anual de Pago nómina de Pensionados, Aplicación del Procedimiento de Pago (PG-GP-10), Procedimiento de Ejecución de Ordenes de Pago (OP-GP-10) y Manual de Supervisión de Bono de los requisitos legales.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,55	0,90	0,73	SI
Adelantar el cobro parafiscal de la cartera por todo concepto.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	40	80	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Desarrollo de programas de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,80	0,90	0,88	SI
Analizar y realizar el trámite para la contratación de los obligaciones del MACR, por concepto de cuotas parafiscales y proyectar los actos administrativos correspondientes.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Desarrollo de programas de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,86	0,90	0,88	SI
Adelantar el trámite correspondiente al levantamiento de garantías hipotecarias.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Desarrollo de programas de capacitación y bienestar.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,90	0,75	SI
Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Revisión por parte de los representantes del proceso de la planeación de los procesos.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI
Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso.	Coordinador Grupo Gestión Integral de Estrategias Legales	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación del Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,79	SI
Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Disponibilidad presupuestal y de recursos.	Planear el proceso de manera adecuada.	No definir adecuadamente actividades, indicadores, metas, recursos y controles para el proceso.	No alcanzar los objetivos del proceso e Ineficiencias, Pérdida de confiabilidad frente a los clientes y partes interesadas.	Estratégico	3	20	60	NO DEFINIBLE	ASUMIR	SI	Revisión por parte de los representantes del proceso de la planeación de los procesos.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0,91	0,90	0,91	SI

ACTIVIDAD Y PRODUCTO DEL PROYECTO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o errores generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Deficiencias, Omisiones, Incapacidades, Inconformidades)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Según Escala de 5 años)	IMPACTO (Según Escala de 5 años)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL 1	PROBABILIDAD (Según Escala de 5 años)	IMPACTO (Según Escala de 5 años)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICAZA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?
(2) Realizar trámite de liquidación del contrato si es necesario.	Supervisor y/o Interventor Coordinador Grupo de Contratación	El supervisor no solicita adecuadamente sus facturas de supervisión.	No liquidar el contrato si convenio	No liquidar el contrato si convenio establecido por ley	No tener la cuenta de las imágenes institucionales	Operativo	2	40	40	BAJA	ASUMIR	SI	Notificación mediante memorando connotado dentro de los términos para liquidación de contratos	Preventivo	NO	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,55	0,80	0,68	SI
(3) Realizar trámite de liquidación del contrato si es necesario.	Supervisor y/o Interventor	Facturas parciales y/o íntegras para adjuntar soporte para la liquidación por parte del interventor.	Liquidar contrato si convenio establecido	Liquidar contrato si convenio establecido	Más imagen institucional	Comisión	1	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Revisión de documentos presentados por el supervisor a cargo de la oficina jurídica y/o Grupo de Contratación	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,85	0,73	SI
(5) Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el plan de trabajo y componentes de los indicadores	Gerente General Coordinador Grupo Contratación y el responsable del Plan de adquisiciones	No contar con compromisos, asociaciones y con la información de avance de los indicadores para realizar el seguimiento	No detectar a tiempo posibles incumplimientos en el proceso	No realizar las acciones necesarias y con la información de avance de los indicadores para la buena operación del proceso	No cumplimiento de metas no controlables y hallazgos	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Plan de Acción del proceso anterior. Seguimiento periódico a los indicadores del proceso. Aplicación del Procedimiento Monitorio y análisis del desempeño de los indicadores.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,70	SI
(7) Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gerente General Coordinador Grupo Contratación	No reportar incidencias de la gestión del proceso y de mejora	No reportar incidencias de la gestión del proceso	No presentar acciones que contribuyan a la mejora del proceso	Que el proceso pueda ser afectado por incidencias de personal y eficiencia	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Aplicación del Procedimiento Monitorio y análisis del desempeño de los indicadores, correctivas y de mejora	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,97	0,70	SI
Diseño de manuales para las importaciones de mercancías	Dirección de Comercio y Fomento	Factores internacionales referentes a los precios del mercado nacional	El nivel asociado no es adecuado para proteger importaciones, afectando la producción nacional	Diseño de precios a favor del productor importador, puede facilitar un mayor flujo de importaciones, afectando la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	1. Documento de justificación de la medida. 2. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,90	0,70	SI
Pública de Bienes Patrimoniales Agravados - BPA	Dirección Desarrollo Tecnológico y Protección Bienes	Los medios utilizados para la diligencia y validación de los datos de las personas jurídicas en el sistema de información de la República de Colombia no son adecuados para asegurar a los usuarios	Deja implementación de los medios utilizados para la diligencia y validación de los datos de las personas jurídicas en el sistema de información de la República de Colombia	En los predios con un inmueble BPA por falta de recursos, asistencia técnica, dilaciones por parte de las empresas	No haber predios en predios con BPA	Operativo	3	10	30	IMPORTANTE	REDUCIR	SI	3. Emitir tratamiento de política pública para asegurar la implementación BPA.	Preventivo	SI	SI	2	10	20	MODERADO		0,4	1,00	0,70	SI
Establecer un contingente anual de importación de 10.000 toneladas de Huevo de agua con un servicio importador de 20 años, en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Escasez de recursos fiscales para la aprobación del COMFES	La falta de recursos fiscales, impide en la aprobación del COMFES	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Financiero	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	4. Presentar al COMFES el documento técnico que justifica la necesidad de la medida. 5. Documento de justificación de la medida	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Establecimiento del grupo para la importación de leche en polvo, clasificado por la partida arancelaria 04.02	Dirección de Comercio y Fomento	Factores internacionales referentes a los precios del mercado nacional	El nivel asociado no es adecuado para proteger importaciones, afectando la producción nacional	Diseño de precios a favor del productor importador, puede facilitar un mayor flujo de importaciones, afectando la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	6. Documento de justificación de la medida. 7. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Reglamento y administrado para el año 2012, el contingente de importación de 120.000 toneladas de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	8. Revisión de la documentación en relación a la asignación de cuotas de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Reglamento y administrado para el año 2012, el contingente de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	8. Revisión de la documentación en relación a la asignación de cuotas de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Reglamento y administrado para el año 2012, el contingente de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	8. Revisión de la documentación en relación a la asignación de cuotas de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Resistencia al cambio cultural.	Dirección de Comercio y Fomento	Resistencia al cambio cultural.	Resistencia al cambio cultural.	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Financiero	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	9. Documento de justificación de la medida. 10. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Sistema Nacional de Identificación e INMIAN	Dirección Desarrollo Tecnológico y Protección Bienes	Condiciones técnicas adversas.	Se presenta una resistencia al cambio cultural.	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Operativo	3	10	30	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	11. Documento de justificación de la medida. 12. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0,67	0,96	0,81	SI
Problemas de orden público.	Dirección de Comercio y Fomento	Problemas de orden público.	Problemas de orden público.	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	13. Pagamentación para la implementación del programa	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOLERABLE		0,67	0,80	0,74	SI
Se implementa para el año 2012, el contingente de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	14. Pagamentación para la implementación del programa	Preventivo	SI	SI	2	10	20	MODERADO		0,4	0,80	0,60	SI
Reglamento y administrado para el año 2012, el contingente de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	15. Revisión de la documentación en relación a la asignación de cuotas de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Reglamento y administrado para el año 2012, el contingente de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	15. Revisión de la documentación en relación a la asignación de cuotas de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Reglamento y administrado para el año 2012, el contingente de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Dirección de Comercio y Fomento	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	Indefinición de verificación del registro de importación enviado por el importador a través de la VUCE, por parte de las compañías asociadas para el cumplimiento de los compromisos asociados con el contrato de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009	El subsector en las condiciones con beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Mayor volumen de importaciones que afecte al mercado nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	ASUMIR	SI	15. Revisión de la documentación en relación a la asignación de cuotas de importación de azúcar refinado en el departamento del MAG para el 2009.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,81	0,66	SI
Defensas en las zonas de producción de la Ley, cambios de implementación.	Dirección de Comercio y Fomento	Defensas en las zonas de producción de la Ley, cambios de implementación.	Defensas en las zonas de producción de la Ley, cambios de implementación.	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	16. Documento de justificación de la medida. 17. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0,67	0,85	0,81	SI
Asistencia de representantes permanentes de divulgación del Programa.	Dirección de Comercio y Fomento	Deficiencias en la divulgación del Programa.	Deficiencias en la divulgación del Programa.	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	EVITAR	SI	18. Documento de justificación de la medida. 19. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,90	0,70	SI
Deficiencias en la gestión y seguimiento a las actividades de los Programas Operativos Asesores.	Dirección de Comercio y Fomento	Deficiencias en la gestión y seguimiento a las actividades de los Programas Operativos Asesores.	Deficiencias en la gestión y seguimiento a las actividades de los Programas Operativos Asesores.	Los recursos fiscales necesarios para la operación del comercio no se agotan.	No se pueden realizar las acciones de beneficio nacional, puede afectar la producción nacional	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	EVITAR	SI	20. Documento de justificación de la medida. 21. Acto administrativo	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,5	0,90	0,70	SI

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o errores generados)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Deficiencias, Incapacidades de la información)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Según Escala 5 años)	IMPACTO (Según Escala 5 años)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABILIDAD (Según Escala 5 años)	IMPACTO (Según Escala 5 años)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?	
Microempresas Rurales Fortalecidas	Dirección Desarrollo Rural	Incumplimiento y/o falta de oportunidad en la presentación de la información.	No dispone de información oportuna y veraz.	La información de ejecución del Programa no llega con la oportunidad necesaria a las entidades receptoras.	Generación de informes de seguimiento y monitoreo que no reflejan la realidad de las ejecuciones.	Operativo	1	10	10	TOOLERABLE	EVITAR	SI	Se realizan condiciones entre las cuentas corrientes y los informes indicados por los operarios técnicos y financieros.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.90	0.70	SI	
		Deficiencias en la calidad de la información de ejecución de los convenios y contratos.	Deficiencias en el seguimiento a la ejecución de los recursos entregados a través de convenios y contratos.	No se realiza el adecuado seguimiento a la ejecución de los recursos entregados a las entidades a través de convenios y contratos.	Responsabilidad fiscal, incumplimiento y/o pérdida por incumplimiento.	Financiero	1	10	10	TOOLERABLE	REDUCIR	SI	Se realizan condiciones entre las cuentas corrientes y los informes indicados por los operarios técnicos y financieros. Se realiza condiciones entre los informes entregados por los operarios técnicos y financieros del Programa y el Plan de Aplicaciones. Se realiza depuración de información entre los últimos estados del Programa. Se realiza seguimiento a la recepción de la información.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.90	0.70	SI	
		Deficiencias en los mecanismos de control en el cumplimiento de los compromisos y en el cumplimiento de los mandatos en el Gobierno de Programas.	Incumplimiento de los compromisos del Gobierno de Programas.	No se cumple con la totalidad de las disposiciones del Gobierno de Programas.	Desperdicio total o parcial, o cancelación por parte del Fondo del recurso asignado al proyecto de inversión.	Legal-Cumplimiento	1	10	10	TOOLERABLE	EVITAR	SI	SI	Se realizan condiciones entre las cuentas corrientes y los informes indicados por los operarios técnicos y financieros. Se realiza condiciones entre los informes entregados por los operarios técnicos y financieros del Programa y el Plan de Aplicaciones. Se realiza depuración de información entre los últimos estados del Programa. Se realiza seguimiento a la recepción de la información.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.90	0.70	SI
		Deficiencias en la identificación de los beneficiarios de los recursos asignados a los proyectos.	Seguimiento en la identificación de los recursos asignados a los proyectos.	Que los recursos asignados por los recursos del Programa no se asignen a los beneficiarios de las zonas beneficiarias.	No se asignan los recursos asignados a los beneficiarios de las zonas beneficiarias.	Financiero	1	10	10	TOOLERABLE	EVITAR	SI	SI	Se realizan condiciones entre las cuentas corrientes y los informes indicados por los operarios técnicos y financieros. Se realiza condiciones entre los informes entregados por los operarios técnicos y financieros del Programa y el Plan de Aplicaciones. Se realiza depuración de información entre los últimos estados del Programa. Se realiza seguimiento a la recepción de la información.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.90	0.70	SI
Áreas Productivas Constituidas	Dirección Desarrollo Rural	Deficiencias presupuestales del gobierno nacional.	No contar con la aplicación de recursos.	El gobierno nacional, no garantiza la totalidad de los recursos programados para la ejecución del proyecto en la totalidad.	Desperdicio total o parcial, o cancelación por parte del Fondo del recurso asignado al proyecto de inversión.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Revisión presupuestal y ampliación de recursos de acuerdo con el programa. Política de contabilidad financiera.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.67	0.85	0.81	SI	
		No tener asignación presupuestal.	No está convocada.	No tiene asignación presupuestal.	Desperdicio por parte de la totalidad de los recursos.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	Control de empleado.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOOLERABLE		0.91	0.95	0.93	SI	
		Retrasos en el cumplimiento de compromisos de colaboración por parte de otros actores dentro del Ministerio.	Dificultades en la legalización de los recursos asignados.	Dificultades que limitan la legalización de los recursos asignados.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	1	10	10	TOOLERABLE	ASUMIR	SI	SI	Se realizan condiciones entre las cuentas corrientes y los informes indicados por los operarios técnicos y financieros. Se realiza condiciones entre los informes entregados por los operarios técnicos y financieros del Programa y el Plan de Aplicaciones. Se realiza depuración de información entre los últimos estados del Programa. Se realiza seguimiento a la recepción de la información.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.95	0.73	SI
		Deficiencia gestión del ejecutor de los proyectos (ODAs).	Seguimiento de ejecución del proyecto.	Seguimiento de ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución de los recursos asignados.	Operativo	2	10	20	MODERADO	EVITAR	SI	SI	Manual de ODA para el acompañamiento a las áreas. Monitoreo y evaluación del proyecto.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.80	SI
Fondo de Fomento Agropecuario - Proyectos Productivos y de Infraestructura	Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal	Características de administración ineficaz o inapropiada. Efectos económicos.	Incumplimiento de los recursos asignados.	Que el ejecutor no cumpla con el programa asignado para el proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Política de gestión. Análisis de costos de los recursos. Manual de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.80	SI	
		Falta de recursos.	Características de administración ineficaz o inapropiada. Efectos económicos.	No se garantiza oportunamente el aporte de recursos por parte del ejecutor.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Financiero	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	Consignación de aporte en la cuenta Manos de obra de los recursos. Manual de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.80	SI
		Características de administración ineficaz o inapropiada. Efectos económicos.	Características de administración ineficaz o inapropiada. Efectos económicos.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	SI	Actas de Comité de Vigilancia.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.80	SI
		Mala fe de las personas.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	SI	Comité de Vigilancia. Vigilancia de vocación y verificación. Manual de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.80	SI
Programa Mujer Rural	Dirección Desarrollo Rural	Deficiencias en el proceso de selección del candidato, como son deficiencias en las técnicas de referencia y mecanismos de divulgación para convocar más referentes.	Selección inadecuada del ejecutor.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	ASUMIR	SI	Comité de Vigilancia. Vigilancia de vocación y verificación. Manual de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.80	SI	
		Desconexión entre las acciones administrativas del programa y las actividades planificadas para la implementación del programa.	Selección inadecuada del ejecutor.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Estratégico	2	20	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	SI	Manual de Contratación del MADR.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Limitación de Convenios. Admisión de Pólizas.	0.57	0.90	0.74	SI
		No se cuenta con mecanismos adecuados de divulgación para convocar referentes.	Falta de divulgación de las convocatorias.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	SI	Plan de los siguientes comités: Canal Institucional, Agrupación al Día, Boletín del Comandante, Páginas Web del MADR y sus Unidades subsectoriales y vinculadas. Manuales electrónicos a usuarios registrados en la base de datos del Programa. Secretarías de Agricultura y Ocio de la Municipalidad.	Preventivo	NO	SI	1	10	10	TOOLERABLE		0.91	0.90	0.91	SI
		El proceso de divulgación no es oportuno para llegar a los referentes.	Falta de divulgación de las convocatorias.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	3	20	60	INACEPTABLE	ASUMIR	SI	SI	1. Manuales de trabajo orientados con los actores SAC, FINANCIERO, PRODUCTIVO, ODA, MADR, MSP, etc. 2. Organización del Grupo Agropecuario para todo crédito o proyecto con el apoyo de FINANCIERO.	Preventivo	SI	SI	2	5	10	TOOLERABLE		0.67	1.00	0.84	SI
SEGURO AGROPECUARIO 2012	Dirección de Comercio y Fomento	1. No hay cultura de adquisición de seguros en las zonas rurales. 2. Alto costo de las Pólizas.	No se logra ampliar la cobertura de seguros.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Dependencia del programa por parte de las producciones agropecuarias para implementar seguros agropecuarios. 2. No se cumple el objetivo de promover la cultura de la protección del productor por parte de las producciones agropecuarias.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.81	0.71	SI	
		1. No hay cultura de manejo del riesgo agropecuario. 2. Alto costo de las Pólizas.	No se logra ampliar la cobertura de seguros.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	1. Plan Pedagógico para el fomento y sensibilización de la cultura de gestión de riesgo. 2. Determinación del incentivo en 2012.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.81	0.71	SI
PROGRAMA DE COBERTURAS	Dirección de Comercio y Fomento	No hay cultura del manejo del riesgo agropecuario. 2. Alto costo de las Pólizas.	No se logra ampliar la cobertura de seguros.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Dependencia del programa por parte de las producciones agropecuarias para implementar seguros agropecuarios. 2. No se cumple el objetivo de promover la cultura de la protección del productor por parte de las producciones agropecuarias.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.81	0.71	SI	
		No hay cultura del manejo del riesgo agropecuario. 2. Alto costo de las Pólizas.	No se logra ampliar la cobertura de seguros.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	1. Plan Pedagógico para el fomento y sensibilización de la cultura de gestión de riesgo. 2. Determinación del incentivo en 2012.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.81	0.71	SI
CREDITO AGROPECUARIO Y RURAL EN CONDICIONES CORDONAS	Dirección de Comercio y Fomento	Mala fe de las condiciones.	Acceso de solicitantes a las actividades agropecuarias y rurales que desvían el crédito del beneficio agrario.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Legal-Cumplimiento	1	10	10	TOOLERABLE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. No se cumple el objetivo de promover la cultura de la protección del productor por parte de las producciones agropecuarias. 2. No se cumple el objetivo de promover la cultura de la protección del productor por parte de las producciones agropecuarias.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.50	0.60	0.55	NO	
		Mala fe de las condiciones.	Acceso de solicitantes a las actividades agropecuarias y rurales que desvían el crédito del beneficio agrario.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Legal-Cumplimiento	1	10	10	TOOLERABLE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	1. Lineamientos definidos por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario. 2. Aplicación del Manual de servicios por parte de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario. 3. Análisis integral (técnico, financiero, legal, entre otros) por parte de los asesores técnicos para el otorgamiento del crédito.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.50	0.60	0.55	NO
FONDO AGROPECUARIO DE GARANTIAS	Dirección de Comercio y Fomento	Insuficiencia jurídica. Incapacidad financiera de pagar a más compromisos.	Que el ejecutor no cumpla con el programa asignado para el proyecto.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Límite máximo de cobertura según el tipo de productor. 2. Compromiso del cobro de la garantía al momento de otorgar el préstamo.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOOLERABLE		0.86	0.70	0.78	SI	
		Insuficiencia jurídica. Incapacidad financiera de pagar a más compromisos.	Que el ejecutor no cumpla con el programa asignado para el proyecto.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	1. Límite máximo de cobertura según el tipo de productor. 2. Compromiso del cobro de la garantía al momento de otorgar el préstamo.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.70	0.65	SI
		Insuficiencia jurídica. Incapacidad financiera de pagar a más compromisos.	Que el ejecutor no cumpla con el programa asignado para el proyecto.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	1. Límite máximo de cobertura según el tipo de productor. 2. Compromiso del cobro de la garantía al momento de otorgar el préstamo.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.70	0.65	SI
		Insuficiencia jurídica. Incapacidad financiera de pagar a más compromisos.	Que el ejecutor no cumpla con el programa asignado para el proyecto.	Que se presenten deficiencias en la ejecución del proyecto.	Retraso en la ejecución del proyecto.	Legal-Cumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	SI	1. Límite máximo de cobertura según el tipo de productor. 2. Compromiso del cobro de la garantía al momento de otorgar el préstamo.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.70	0.65	SI

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos y acciones generadas)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Cualificada, fundamentada, contrastada de la realidad)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Escala 1 a 5)	IMPACTO (Escala 1 a 5)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROL/ES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABILIDAD (Escala 1 a 5)	IMPACTO (Escala 1 a 5)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?	
INCENTIVO A LA CAPITALIZACION RURAL ESPECIAL PARA LOS AFECTADOS POR EL FENOMENO DE LA NIÑA 2010-2011	Direccion de Comercio y Fomento	Mala fe de los ciudadanos	Medio	Cualidades que no cumplen los requisitos de atención en su condición de afectados	Mayor dificultad que a su vez a pasar de conocer que cumplen los requisitos de atención en su condición de afectados	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Verificación de datos por la Comisión Nacional de Crédito Agrario. 2. Aplicación del Manual de servicios Financ. del Comité Comunal, seguimiento y control y procedimientos investigativos y de control a las acciones del crédito rural. 3. Certificación de condición de afectados emitida por las entidades competentes.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	0.00	0.00	SI	
		Falta de difusión del programa y condiciones de acceso	Medio	Desconocimiento por parte de los beneficiarios de las actividades de atención de los productores agrarios.	Los productores agrarios desconocen la existencia de la línea especial de crédito.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Campañas de divulgación por parte de Frigor, Cofes, publicidad programa. 2. Entrega de folletos por parte del Banco Agrario. 3. Difusión programa vía del MADR.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.00	SI	
		Desatención de las predes Valor de los proyectos productivos representados a los activos del productor	Medio	Desatención de las predes Valor de los proyectos productivos representados a los activos del productor	La realización del proyecto no se realiza en su totalidad por no contar con garantías reales.	El productor no tiene la oportunidad de mejorar su competitividad.	Estratégico	3	20	60	INSUFICIENTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Unificación de datos por la Comisión Nacional de Crédito Agrario. 2. El diseño e implementación del FAD especial de recuperación para la zona afectada.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.91	0.00	0.76	SI
LINEA ESPECIAL DE CRÉDITO DE RECUPERACION PARA LOS PRODUCTORES AFECTADOS POR EL FENOMENO DE LA NIÑA 2010-2011	Direccion de Comercio y Fomento	Mala fe de los ciudadanos	Medio	Cualidades que no cumplen los requisitos de atención en su condición de afectados	Mayor dificultad que a su vez a pasar de conocer que cumplen los requisitos de atención en su condición de afectados	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Verificación de datos por la Comisión Nacional de Crédito Agrario. 2. Aplicación del Manual de servicios Financ. del Comité Comunal, seguimiento y control a las acciones del crédito rural. 3. Certificación de condición de afectados emitida por las entidades competentes.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.00	SI	
		Falta de difusión del programa y condiciones de acceso	Medio	Desconocimiento por parte de los beneficiarios de las actividades de atención de los productores agrarios.	Los productores agrarios desconocen la existencia de la línea especial de crédito.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Campañas de divulgación por parte de Frigor, Cofes, publicidad programa. 2. Entrega de folletos por parte del Banco Agrario. 3. Difusión programa vía del MADR.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.6	1.00	0.00	SI	
		Desatención de las predes Valor de los proyectos productivos representados a los activos del productor	Medio	Desatención de las predes Valor de los proyectos productivos representados a los activos del productor	La realización del proyecto no se realiza en su totalidad por no contar con garantías reales.	El productor no tiene la oportunidad de mejorar su competitividad.	Estratégico	3	20	60	INSUFICIENTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Unificación de datos por la Comisión Nacional de Crédito Agrario. 2. El diseño e implementación del FAD especial de recuperación para la zona afectada.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.91	0.00	0.76	SI
NORMALIZACION DEUDORES PRAN	Direccion de Comercio y Fomento	Difícil situación económica de los productores.	Medio	Difícil situación económica de los productores.	El Estado no puede recurrir al sector privado para cubrir sus necesidades.	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Beneficios Ley 104 de Du/11. 2. Cobro puntual.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.70	0.00	SI	
OFICINA RED SOCIAL BANCO AGRARIO	Direccion de Comercio y Fomento	Deficiente en las tareas legales, operativas y administrativas, se afectan la gestión de una oficina.	Medio	Deficiente en las tareas legales, operativas y administrativas, se afectan la gestión de una oficina.	No se cumple el deber de la Junta Directiva de la Oficina Banco Agrario.	Operativo	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Seguimiento a la ejecución del programa.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI	
FONSA	Direccion de Comercio y Fomento	Difícil situación económica de los productores.	Medio	Difícil situación económica de los productores.	El Estado no puede recurrir al sector privado para cubrir sus necesidades.	Operativo	1	10	10	TOLERABLE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	Seguimiento a la ejecución del programa.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0.5	0.70	0.00	SI	
INCENTIVO A LA CAPITALIZACION RURAL	Director Programa DRE	1. Existencia de intereses perjudiciales	Medio	Existencia de intereses perjudiciales	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Comprobación	2	20	40	INSUFICIENTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Denunciar antes las irregularidades cometidas y antes de control	0.73	0.01	0.77	SI	
		2. La entidad ejecutora tenga debidamente en la planificación y seguimiento de los requisitos para el cumplimiento de los recursos.	Medio	La entidad ejecutora tenga debidamente en la planificación y seguimiento de los requisitos para el cumplimiento de los recursos.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI
		3. Inadecuado diligenciamiento de los formatos preventivos establecidos por el manual de procedimientos y el sector	Medio	Inadecuado diligenciamiento de los formatos preventivos establecidos por el manual de procedimientos y el sector	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI
INCENTIVO A LA CAPITALIZACION RURAL	Director Programa DRE	1. Existencia de intereses perjudiciales	Medio	Existencia de intereses perjudiciales	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Comprobación	2	20	40	INSUFICIENTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Denunciar antes las irregularidades cometidas y antes de control	0.73	0.01	0.77	SI	
		2. La entidad ejecutora tenga debidamente en la planificación y seguimiento de los requisitos para el cumplimiento de los recursos.	Medio	La entidad ejecutora tenga debidamente en la planificación y seguimiento de los requisitos para el cumplimiento de los recursos.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI
		3. Inadecuado diligenciamiento de los formatos preventivos establecidos por el manual de procedimientos y el sector	Medio	Inadecuado diligenciamiento de los formatos preventivos establecidos por el manual de procedimientos y el sector	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI
INCENTIVO A LA CAPITALIZACION RURAL	Director Programa DRE	1. Existencia de intereses perjudiciales	Medio	Existencia de intereses perjudiciales	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Comprobación	2	20	40	INSUFICIENTE	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Denunciar antes las irregularidades cometidas y antes de control	0.73	0.01	0.77	SI	
		2. La entidad ejecutora tenga debidamente en la planificación y seguimiento de los requisitos para el cumplimiento de los recursos.	Medio	La entidad ejecutora tenga debidamente en la planificación y seguimiento de los requisitos para el cumplimiento de los recursos.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI
		3. Inadecuado diligenciamiento de los formatos preventivos establecidos por el manual de procedimientos y el sector	Medio	Inadecuado diligenciamiento de los formatos preventivos establecidos por el manual de procedimientos y el sector	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Existen la posibilidad que intermediarios financieros que a su vez de conocer los requisitos del programa y de la garantía de los beneficiarios.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	MODERADO	COMPARTIR O TRANSFERIR	SI	1. Informe de Matriculación para el Crédito. 2. Manual de servicios de Frigor Cofes y Cofes. 3. Base de Datos de los beneficiarios. 4. Actas de Comité Administrativo. 5. Muestra aleatoria de visitas de control de inversión por parte de FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLERABLE		0.67	0.00	0.79	SI

ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos o externos o acciones generadas)	RIESGO	DESCRIPCION	EFFECTOS O CONSECUENCIAS (Cualitativa, Cuantitativa, Consecuencias de la actividad)	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABLEDAZ (Según Escala 5 años)	IMPACTO (Según Escala 10 Módulos de Cálculo)	Valor 1	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	EVITAR CONTROLES	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROLES	EL CONTROL ESTA DOCUMENTADO?	SE APLICA EL CONTROL?	PROBABLEDAZ (Según Escala 5 años)	IMPACTO (Según Escala 10 Módulos de Cálculo)	Valor 2	ZONA DE RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA (Impacto - Consecuencia)	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EL CONTROL ES EFECTIVO?	
INCENTIVO ESPECIAL PARA EL MANEJO DEL RECURSO HÍDRICO	Director Programa DRE	1. Asignación de objetivos incorrecta o beneficiarios del programa. 2. La entidad ejecutora no cumple con las condiciones técnicas y financieras para iniciar el incentivo. 3. La interventoría especializada presenta debilidades frente al control y seguimiento del otorgamiento del incentivo.	Accidente a la integración del incentivo no se cumplieron los requisitos.	Existe la posibilidad que la convocatoria no se ajuste a los requisitos del programa y de la guía de gestión de riesgo y alcance. Se desvirtúan los objetivos de equidad y eficiencia. La asignación incorrecta de beneficiarios o personas que no cumplen con los requisitos de la imagen institucional y pérdida de credibilidad en el instrumento.	Completación	2	20	40	40	IMPORTANTE	EVITAR	SI	1. Manual de Servicio de FRAGRO, Recurso Hídrico. 2. Informes mensuales técnicos, financieros y controlados mensuales remitidos por la Entidad Operadora. 3. Actas de Supervisión. 4. Acta de Comité Administrativo.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Informar a las áreas de control para establecer la demanda.	0,57	0,90	0,74	SI	
		1. Ejecución inadecuada del Plan Operativo aprobado por el Comité Administrativo - Correo Interadministrativo 2011006 de 2011. 2. Faltas de cumplimiento en ejecución de la labor de Supervisión del Comité Interadministrativo 2011006 de 2011 por cuanto no se cumplen los instrumentos establecidos por el MACH. 3. Incumplimiento en la prestación de los servicios establecidos en el Comité Interadministrativo 2011006 de 2011.	Incumplimiento en la ejecución del objeto contractual y desarrollo de actividades por parte de la entidad ejecutora.	El ejecutor no cumple el objeto contractual y desarrollo de actividades en el Plan Operativo. No cumplir las metas.	Incumplimiento del Plan Operativo - Correo Interadministrativo 2011006 de 2011. No cumplir las metas. Se presentan denuncias por parte jurídica por incumplimiento. Ocultamiento de la imagen institucional. Costas y desglose administrativo. Se desvirtúan los objetivos del programa.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	20	MODERADO	EVITAR	SI	1. Informes mensuales técnicos, financieros y controlados mensuales remitidos por la Entidad Operadora. 2. Informes de Supervisión Interactiva. 3. Actas de reunión de Comité Interadministrativo. 4. Compendio de reuniones por parte de la Supervisión en relación a los CT. 5. Informe de visitas de control de supervisión. 6. Informes de Interventoría Especializada. 8. Actas de Supervisión.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLEABLE		0,67	0,85	0,76	SI
		1. Mala fe de los usuarios. 2. Deficiencias en los seguimientos por parte de la entidad ejecutora.	Los beneficiarios de incentivo hacen una utilización indebida del incentivo otorgado.	Los beneficiarios no hacen la inversión en las actividades para las cuales recibieron el incentivo o que van en detrimento a las definidas en el programa. De base una verificación de los recursos. Se desvirtúan los objetivos de equidad y eficiencia. Pérdida de la imagen institucional y pérdida de credibilidad en el instrumento.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	20	MODERADO	EVITAR	SI	1. Informe de interventoría especializada. 2. Informes mensuales técnicos, financieros y controlados mensuales remitidos por la Entidad Operadora. 3. Informe de visitas de verificación por FRAGRO.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLEABLE		0,67	0,90	0,70	SI	
INCENTIVO ECONOMICO A LA ASISTENCIA TECNICA DIRECTA A RURAL	Director Programa DRE	1. Asignación errónea de recursos e beneficiarios del programa. 2. Asignar incentivos transaccional a actividades diferentes a las establecidas en el Manual 178 de 2012. 3. La entidad ejecutora no cumple con las condiciones técnicas y financieras para iniciar el incentivo. 4. La interventoría especializada presenta debilidades frente al control y seguimiento del otorgamiento del incentivo.	Accidente a la integración del incentivo no se cumplieron los requisitos.	Existe la posibilidad que al comité evaluador de los planes y/o FRAGRO se presenten denuncias por parte jurídica con los recursos, de manera que se desvirtúan los objetivos de equidad y eficiencia.	Completación	2	20	40	40	IMPORTANTE	EVITAR	SI	1. Manual de Referencia para los Contratos CT 2012047 de 2012. 2. Manual de servicios de Fringo Interactiva. 3. Base de Datos de los beneficiarios CT 2012047 de 2012. 4. Acta de Comité Administrativo CT 2012047 de 2012. 5. Resumen de los informes de Interventoría.	Preventivo	SI	SI	1	20	20	MODERADO	Hacer la denuncia antes las autoridades de control correspondientes.	0,57	0,80	0,60	SI	
		1. Ejecución inadecuada del Plan Operativo aprobado por el Comité Administrativo - Correo Interadministrativo 2012047 de 2012. 2. Faltas de cumplimiento en ejecución de la labor de Supervisión del Comité Interadministrativo 2012047 de 2012 por cuanto no se cumplen los instrumentos establecidos por el MACH. 3. Incumplimiento en la prestación de los servicios establecidos en el Comité Interadministrativo 2012047 de 2012.	Incumplimiento en la ejecución del objeto contractual y desarrollo de actividades por parte de la entidad ejecutora.	El ejecutor no cumple el objeto contractual y desarrollo de actividades en el Plan Operativo. No cumplir las metas. Se presentan denuncias por parte jurídica por incumplimiento. Ocultamiento de la imagen institucional. Costas y desglose administrativo.	Incumplimiento del Plan Operativo - Correo Interadministrativo 2011006 de 2011 y 2012047 de 2012. No cumplir las metas. Se presentan denuncias por parte jurídica por incumplimiento. Ocultamiento de la imagen institucional. Costas y desglose administrativo.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	20	MODERADO	EVITAR	SI	1. Informes mensuales técnicos, financieros y controlados mensuales remitidos por la Entidad Operadora en relación a los CT 2011066 de 2011 y 2012047 de 2012. 2. Informes de Supervisión Interactiva en relación a los CT 2011066 de 2011 y 2012047 de 2012. 3. Actas de reunión de Comité Administrativo en relación a los CT 2011066 de 2011 y 2012047 de 2012. 4. Compendio de reuniones por parte de la Supervisión en relación a los CT 2011066 de 2011 y 2012047 de 2012. 5. Informe de visitas de control de supervisión. 6. Informes de Interventoría Especializada de los contratos 2011066 de 2011 y 2012047 de 2012.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLEABLE		0,67	0,90	0,70	SI
		1. Mala fe de los usuarios. 2. Deficiencias en los seguimientos por parte de la entidad ejecutora e interventoría.	Los beneficiarios de incentivo hacen una utilización indebida del incentivo otorgado.	Los beneficiarios no hacen la inversión en las actividades para las cuales recibieron el incentivo o que van en detrimento a las definidas en el programa. De base una verificación de los recursos. Se desvirtúan los objetivos de equidad y eficiencia. Pérdida de la imagen institucional y pérdida de credibilidad en el instrumento.	Legal-Cumplimiento	2	10	20	20	MODERADO	EVITAR	SI	1. Informe de interventoría especializada. 2. Informes mensuales técnicos, financieros y controlados mensuales remitidos por la Entidad Operadora. 3. Informe de visitas de control de supervisión por parte de FRAGRO en relación a los CT 2011066 de 2011 y 2012047 de 2012.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLEABLE		0,67	0,85	0,76	SI	
Cadenas productivas en funcionamiento	Dirección Cadenas Productivas	Falta de consenso por los integrantes del sector de la cadena. Falta de acuerdo en competencias.	Falta de acuerdo en competencias discutidas.	Mediante un acuerdo de compatibilidad de competencias discutidas. No se firma el acuerdo.	Strategico	1	20	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	14. Acuerdo de compatibilidad firmado.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,6	0,60	0,75	SI	
		Recursos presupuestales para el sector. Falta de recursos para el seguimiento del MACH de otros programas.	Falta de recursos para el seguimiento del MACH de otros programas.	El MACH no gestiona la asignación de los recursos para el seguimiento del MACH de otros programas. No se documenta el compromiso y se retrasa la entrega de la compatibilidad discutida.	Operativo	2	20	40	40	IMPORTANTE	ASUMIR	SI	15. Inscripción del proyecto a Planificación Nacional.	Preventivo	SI	SI	1	5	5	ACEPTABLE		0,36	0,90	0,63	SI	
		Deficiencia en la selección de los recursos de combinación.	Inadecuada selección de recursos para el manejo de los recursos.	Pérdida de recursos y retraso en la ejecución del programa.	Operativo	1	20	20	20	MODERADO	ASUMIR	SI	16. Estudios previos para la construcción de la construcción que elabore el Plan Operativo, Objeto a contrastar, desarrollo de la necesidad, sustentación del estudio.	Preventivo	SI	SI	1	10	10	TOLEABLE		0,86	0,90	0,88	SI	

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
2. REFERENCIA INSTITUCIONAL	4
Reseña Histórica.....	4
Misión.....	4
Visión	5
3. MARCO LEGAL	5
Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos	6
4. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
Para la Protección de los Derechos Ciudadanos	6
Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública	8
5. ESCENARIOS PARA DEMOCRATIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA.....	9
Acuerdos para la Prosperidad	9
Consejo Nacional de Secretarías de Agricultura- CONSA.....	9
Consejo Seccional de Desarrollo Agropecuario - CONSEA.....	9
Consejo Municipal de Desarrollo Rural – CMDR.....	10
Organizaciones de Cadenas Productivas.....	11
Convocatorias Públicas	14
6. GUÍA INSTITUCIONAL.....	15
7. HISTORIAL DE CAMBIOS	16
Anexo 1. Modelo para Interponer Acción de Tutela	17
Anexo 2. Modelo para Presentar Derecho de Petición.....	19

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

PRESENTACION

Ante la importancia de facilitar a todos los ciudadanos colombianos el ejercicio de su derecho al control social en la gestión pública, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha editado la cartilla *“Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”*.

Esta cartilla fue desarrollada a partir de los principios fundamentales que enmarcan a Colombia como un Estado Social de Derecho, fundada en el respeto de la dignidad humana y la solidaridad de sus ciudadanos, y teniendo en cuenta que los fines esenciales del Estado son los de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política de Colombia, además de facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.

La cartilla recoge los principales mecanismos legales establecidos para asegurar la atención adecuada a los requerimientos de nuestros beneficiarios, al igual que plantea los principales deberes de los ciudadanos y su responsabilidad frente a la gestión pública. También presenta los escenarios desarrollados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para promover la participación ciudadana en la gestión pública del sector agropecuario.

Esperamos que esta cartilla se convierta en una guía que facilite a todos los ciudadanos colombianos ejercer sus derechos, al involucrarse en la supervisión y control de los recursos públicos y sobre todo, generar el compromiso para asumir la corresponsabilidad en los resultados de la gestión pública, al igual que cumplir sus deberes establecidos en la Constitución Política de Colombia.

En esencia, se espera que los productores, las organizaciones campesinas y demás agentes participativos del sector agropecuario, hagan uso de estos escenarios y mecanismos y los traduzcan en acciones encaminadas a mejorar la capacidad del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de forma tal que repercuta en el desempeño del campo colombiano.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

1. OBJETIVO

Objetivo General

Brindar información a la ciudadanía sobre los mecanismos y escenarios de participación promovidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como herramienta para facilitar el conocimiento, promover la opinión frente al manejo de lo público, y estimular la toma de conciencia para la protección de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, frente a la gestión pública de la entidad.

Objetivos Específicos

- Concientizar a la sociedad civil sobre los deberes y obligaciones que debe cumplir frente al control en la gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Dar a conocer los principales mecanismos legales de participación ciudadana y los mecanismos propios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante los cuales la sociedad civil puede intervenir en la gestión pública de la entidad.
- Sensibilizar a los actores institucionales y sociales acerca de los escenarios de participación en la gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Difundir a la comunidad en general, los medios y canales a través de los cuales se divulga la política agropecuaria y sus resultados.

2. REFERENCIA INSTITUCIONAL

Reseña Histórica

Mediante la Ley 25 de 1913 se creó el Ministerio de Agricultura y Comercio. Luego, mediante el Decreto 3692 de 1950 se reformó como Ministerio de Agricultura, pasando posteriormente por varias reestructuraciones. Actualmente la entidad está organizada bajo el Decreto 2478 de 1999, con la denominación de Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Misión

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tiene como misión formular, coordinar y evaluar las políticas que promuevan el desarrollo competitivo, equitativo y sostenible de los procesos agropecuarios forestales, pesqueros y de desarrollo rural, con criterios de descentralización, concertación y participación, que contribuyan a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población colombiana.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

Visión

Ser la entidad líder en la formulación, gestión y coordinación de las políticas agropecuarias, pesqueras, forestales y de desarrollo social rural, que propendan por su armonización con la política macroeconómica y por una ejecución descentralizada, concertada y participativa.

3. MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 103, establece como mecanismos de participación del pueblo: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Además establece que *“El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan”*.

Así mismo, en su Artículo 270 reza *"la Ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos y sobre sus resultados"*.

En desarrollo del mandato constitucional, se destacan las siguientes normas:

- Ley 101 de 1993, por medio de la cual se regula el desarrollo de las actividades agropecuarias y pesqueras.
- Ley 134 de 1994, por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 152 de 1994, por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 734 de 2002, mediante la cual se expide el Código Único Disciplinario.
- Ley 1152 de 2007, por medio del cual se expide el Estatuto de Desarrollo Rural y se reforma el INCODER.
- Resolución 164 de 2004 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante la cual se organiza el Sistema Nacional Regional del Sector Agropecuario.
- Resolución 186 de junio de 2008, expedida por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante la cual se crean las organizaciones de cadenas en el sector agropecuario, pesquero, forestal y acuícola.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos

Así como todo ciudadano tiene derechos orientados a buscar formas de relación con los demás sin que atenten contra su supervivencia y dignidad, también tiene deberes y obligaciones para consigo mismo y frente a las demás personas e instituciones.

Los principales deberes de los ciudadanos frente a la administración pública son:

- a. Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas.
- b. Propender al logro y mantenimiento de la paz.
- c. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
- d. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.
- e. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
- f. Cumplir con las normas legales.
- g. Hacer uso responsable de los bienes e inmuebles públicos.
- h. Escuchar y respetar las opiniones ajenas.
- i. Denunciar eventos de corrupción y mala inversión de los recursos públicos.

En el desarrollo de los programas y proyectos que implementa el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, es deber y responsabilidad de los beneficiarios hacer uso adecuado de los recursos públicos que se le asignen, garantizando la transparencia en las inversiones y suministrando información veraz y oportuna sobre la ejecución de los mismos. Esto permite que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumpla con su misión y pueda rendir informes reales sobre su gestión.

4. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para la Protección de los Derechos Ciudadanos

Son mecanismos que permiten a los ciudadanos protegerse de una posible vulneración o amenaza a los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política Nacional, y comprenden:

- **Acción de Tutela:** mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

- **Acción de Cumplimiento:** recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).
- **Acciones Populares y de Grupo:** mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

Algunos de los derechos colectivos, son:

- Derecho al ambiente sano
 - Derecho a la moralidad administrativa
 - Derecho al acceso a los servicios públicos
 - Derecho al aprovechamiento de los recursos naturales
 - Derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público
 - Derecho a la defensa del patrimonio público
 - Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación
 - Derecho a la seguridad y salubridad pública.
- **Derecho de Petición:** mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.
 - **Solicitud de Información:** cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a 3 meses.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

- **Queja:** cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.
- **Reclamo:** cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.
- **Habeas Data:** mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

- **Audiencias Públicas:** Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).
- **Cabildo Abierto:** Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad.
- **Iniciativa Popular:** Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

- **Referendo:** Es la convocatoria que se hace a los ciudadano para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica o deroguen una norma ya vigente.

5. ESCENARIOS PARA DEMOCRATIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA

Acuerdos para la Prosperidad

Dentro del Plan de Gobierno 2010 - 2014, se diseñaron los Acuerdos para la Prosperidad, con el objetivo de lograr la cohesión social y la gobernabilidad, dinamizando el desarrollo de las regiones desde los diferentes sectores.

Los Acuerdos para la Prosperidad son ejercicios de diálogo que se llevan a cabo cada fin de semana en determinada región del país, enmarcado en un sector específico y liderado por el ministerio o las entidades encargados de ese sector.

A los Acuerdos para la Prosperidad están invitadas las personas de la comunidad que tienen relación directa con el tema o con el sector que se pretende dinamizar. Lo que se busca con la participación masiva de las personas que hacen parte de un sector, es que a partir de las diferentes perspectivas y miradas se logre construir una agenda común, se busquen soluciones creativas a los problemas y se planteen acciones concretas para darle dinamismo al sector y a la región.

Consejo Nacional de Secretarías de Agricultura- CONSA

El CONSA está regulado en la Resolución 164 de 2004. Está conformado por los Secretarios de Agricultura departamentales, o quien haga sus veces, y el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural. La secretaría técnica del CONSA la ejerce la Dirección de Política Sectorial del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Las funciones principales del CONSA, son:

- Asegurar la debida coordinación y el desarrollo armónico de la política agropecuaria nacional en los departamentos.
- Evaluar los efectos de la política agropecuaria y de desarrollo rural.
- Realizar recomendaciones para el diseño y ajuste de la política agropecuaria.

Consejo Seccional de Desarrollo Agropecuario - CONSEA

La Resolución 164 de 2004 regula los CONSEA, como instancia de coordinación de la política agropecuaria en el nivel departamental.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

En el nivel departamental, el CONSEA está integrado por:

- El Gobernador del Departamento, quien lo preside.
- El Secretario de Agricultura del Departamento o quien haga sus veces.
- El Secretario o Director de Planeación Departamental.
- Los Directores o Gerentes regionales de las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- El Director Regional del SENA.
- Un representante de la Regional de CORPOICA en el departamento.
- Representantes de: los gremios, de organizaciones campesinas del nivel departamental, de los CMDR, de los Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial, y de las Universidades que desarrollen programas académicos afines al sector.
- El Gerente de la Central de Abasto que operen en el respectivo departamento, los Presidentes de las Asociaciones de Profesionales del Sector.
- Los secretarios técnicos de cadenas productivas del nivel departamental o regional.

Las principales funciones del CONSEA son:

- Participar en la elaboración de los planes departamentales de desarrollo agropecuario y rural, y su articulación con la política agropecuaria nacional.
- Coordinar la demanda de servicios agropecuarios y la ejecución de la política agropecuaria y de desarrollo rural en su unidad territorial.
- Brindar apoyo técnico para la suscripción de Acuerdos de Competitividad de las Cadenas Productivas y coordinar las acciones que contribuyan a su consolidación y operación.
- Concertar y recomendar la distribución de recursos de inversión de las entidades adscritas y vinculadas y de los programas especiales a nivel departamental.

Consejo Municipal de Desarrollo Rural – CMDR

El CMDR, establecido mediante artículo 61 de la Ley 101 de 1993, es una instancia de concertación entre las autoridades locales, las comunidades rurales y las entidades públicas en materia de desarrollo rural.

El Consejo opera según la dinámica de cada municipio y funcionan bajo su propia reglamentación. En el municipio donde exista una instancia de participación ciudadana que cumpla con los propósitos del CMDR, no será necesaria su creación.

El CMDR deberá conformarse, como mínimo, por:

- El alcalde, quien lo presidirá.
- Representantes designados por el Concejo Municipal.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

- Representantes de las entidades públicas que adelanten acciones de desarrollo rural en el municipio.
- Representantes de las asociaciones de campesinos y de los gremios con presencia en el municipio.
- Representantes de las comunidades rurales del municipio, quienes deberán ser pluralista y constituir mayoría.

Principales funciones del CMDR:

- Coordinar la definición de las demandas locales frente a los servicios agropecuarios y de desarrollo rural y promover su satisfacción por parte de las entidades responsables.
- Evaluar, discutir y aprobar el plan de desarrollo agropecuario y de desarrollo rural municipal.
- Concertar las prioridades en materia de inversión pública agropecuaria, pesquera, forestal comercial y de desarrollo rural a nivel municipal.
- Realizar el seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos sectoriales y de desarrollo rural desarrollados a nivel local.

Para el desarrollo de sus funciones, el CMDR establecerá comités de trabajo para temas específicos, incluyendo la veeduría popular de los proyectos de desarrollo rural que se adelanten en el municipio.

Organizaciones de Cadenas Productivas

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural promueve la conformación de Organizaciones de Cadenas Productivas para establecer sinergias entre la producción primaria y la industria. La Dirección de Cadenas Productivas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es la encargada de proponer y orientar mecanismos que articulen los eslabones de las diferentes cadenas productivo-comerciales, además de apoyar el desarrollo de la capacidad pública y privada para gestionar compromisos relacionados con el comercio de productos agropecuarios y pesqueros.

A nivel regional las Organizaciones de Cadenas están conformadas por los representantes de los diferentes eslabones de la cadena: productores, asociaciones de productores, comercializadores, industria, entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, universidades y centros de investigación. Para su desarrollo se suscriben Acuerdos Sectoriales de Competitividad.

La normatividad que orienta el proceso para la conformación de Cadenas Productivas, son:

- Ley 811 de 2003. Crea las organizaciones de cadenas en el sector agropecuario, pesquero, forestal, acuícola
- Decreto 3800 de 2006. Reglamenta parcialmente la Ley 811 de 2003 sobre Organizaciones de Cadenas.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

- Resolución 186 de 2008. Reglamenta la inscripción de organizaciones de Cadena en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Las cadenas conformadas por renglones productivos, son:

Cadena de Alimentos Balanceados. Cuenta con el Acuerdo Nacional de Competitividad suscrito en 1997 para la cadena de maíz amarillo, soya, sorgo yuca, alimentos balanceados, avicultura y porcicultura. En 2003 se creó el Consejo Nacional Avícola y Porcícola, conformado por: Fenalce (por parte de los productores de maíz y sorgo), Coagro (representa a los productores de soya), FENAVI, Asociación Colombiana de Porcicultores- ACP, ANDI Cámara sectorial de alimentos balanceados y FEDERAL. Otros actores son la Bolsa Nacional Agropecuaria, FENALCO y ACOSEMILLAS.

Cadena de Algodón. Los actores participantes de la cadena son: los agricultores inscritos en los gremios regionales representados por CONALGODÓN, DIAGONAL, ASCOLTEX, los confeccionistas y las cadenas de almacenes. En 1995 se firmó el Acuerdo Sectorial de Competitividad para la Cadena Algodón –Textil-Confecciones y en 2000 se firmó el Acuerdo de Competitividad de la Cadena Textil- Confecciones para la región del Tolima.

Cadena del Arroz. Está integrada por Fedearroz, la industria agremiada en la Cámara Sectorial del Arroz de la ANDI- INDUARROZ, ACOSEMILLAS, la Bolsa Nacional Agropecuaria y representantes de los productores e industriales de nivel regional como son AMOLILLANO y AGAMETA.. Cuenta con el Consejo Nacional del Arroz es el organismo asesor del Ministerio en materia de política agrícola para el sector arrocero. Fue creado mediante Resolución 28 de enero de 2002, expedida por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Cadena del Cacao. Suscribió el Acuerdo Nacional de Competitividad en 2001 y cuenta con el Consejo Nacional Cacaotero, creado en febrero de 2002, integrado por Casa Luker, Compañía Nacional de Chocolates, Chocolate Gironés, Fedecacao, la Andi, y el apoyo de las instituciones del sector público y centros de investigación.

Cadena de Carne Bovina. Está conformada por los proveedores de insumos, productores primarios, comerciantes de ganado en pie, plantas de sacrificio, distribuidores mayoristas, industria procesadora, distribuidores minoristas y consumidores. El Acuerdo de Competitividad de la Cadena se firmó en 2003. El Consejo está integrado por: Fedegan, Acinca, Asocárnicas, Fedefondos, Asosubastas, Andi, Unaga y es apoyado por las instituciones del sector público y de los entes de investigación.

Cadena de Camarón de Cultivo. Cuenta con el Centro de Investigaciones CENIACUA que se especializa en el mejoramiento científico y tecnológico de los procesos productivos, manejo sanitario y ambiental.. Los núcleos de la cadena se localizan en las costas Caribe (66%) y Pacífica (34%) y presenta un alto grado de integración, por tener esquemas preestablecidos y estables de suministro a lo largo de los diferentes eslabones.

Cadena del Caucho. El Acuerdo Sectorial de Competitividad se firmó en 2002 y se creó el Consejo Nacional del Caucho y su Industria. Los representantes de la cadena son:

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

FEDECAUCHO, ASOCOLCAUCHOS y un integrante de los comités regionales, además de contar con el apoyo institucional del sector público y entidades de investigación.

Cadena de Cítricos. El Acuerdo Nacional de Competitividad de la Cadena Productiva de los Cítricos se firmó en 2000. El Consejo Nacional Citrícola está conformado por los productores cítricos (CITRICAUCA), Proveedores de Insumos (CITRIVIVERO), Comercializadores, Exportadores (C.I. AGRÍCOLAS UNIDAS S.A.), Industrias Procesadoras, ASOHOFRUCOL, CCI, PROEXPORT, AUGURA, ANDI y Centrales de Abastos (central mayorista de Medellín). Así mismo asisten como entidades de apoyo ICA, CORPOICA y SENA.

Cadena del Fique. El Consejo Nacional de la Cadena está integrado por FENALFIQUE, ECOFIBRAS, Compañía de Empaques de Medellín S.A., Coohilados del Fonce, Empaques de Cauca, Hilanderías Colombia Ltda., Industrias Spring y es apoyado por las instituciones y la academia. A nivel regional se articulan las acciones de mejora de la competitividad con productores, procesadores, industriales y artesanos representados en los Comités Regionales de Cadena de los departamentos de Cauca, Santander, Nariño, Risaralda, Caldas y Antioquia, considerados como mayores productores de fibra del país.

Cadena de Flores y Follajes. Cuenta con un Consejo integrado por Asocolflores, Ceniflores, Caproflor, C.I. Floresta, Grupo Graf, Tropical Flora, Asoheliconias, Follajeros Cachipay, Agobiol; Guáqueta Trading, Atlantis Cargo, productores de insumos asociados a la ANDI e instituciones de apoyo.

Cadena Forestal. El Acuerdo Nacional de Competitividad para la Cadena Productiva de Tableros Aglomerados, Contrachapados y Muebles de Madera se suscribió en 1998. A nivel regional se adelantan actividades en los núcleos forestales de Córdoba, Antioquia, Caldas, Orinoquía, Magdalena Bajo Seco, Santander-Norte de Santander-Sur del Cesar-Sur de Bolívar; Valle-Cauca; Tolima, Cundinamarca, Boyacá y Guajira, los que cuentan con su respectivo Acuerdo Regional.

Cadena Guadua y su Industria. El Acuerdo Nacional de Competitividad de la Cadena se firmó en 2004. La Cadena está conformada por productores, transformadores, industrias de procesamiento para producción de mueble, artesanos, industria de la construcción, comercializadores, proveedores de insumos, universidades, SENA, Corporaciones Autónomas Regionales, Gobernaciones, entre otros.

Cadena de Hortalizas. El Acuerdo Nacional de Competitividad de la Cadena se firmó en 2006. La Cadena Agroalimentaria de las hortalizas está conformada por los productores primarios, comercializadores mayoristas, almacenes de cadena y grandes superficies, industrias de procesamiento, productores e importadores de semilla, plantuladores, proveedores de insumos y servicios, y exportadores.

Cadena Láctea. El Acuerdo Nacional de Competitividad se firmó en 1999. El Consejo está conformado por representantes de los productores de leche, comercializadores e industriales, entre los que se cuentan FEDEGAN, ANALAC, ASOLECHE, FEDECOLECHE, ALPINA, la ANDI y COLANTA.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

Cadena de la Palma. El Acuerdo Nacional de Competitividad se firmó en 1998. Esta cadena está conformada por: la industria (productores de aceites y grasas, cosméticos), el comercio (comercializadoras, distribuidores, grandes superficies, exportadores de aceites) y los productores de palma y extractoras de aceite.

Cadena de la Panela. El Acuerdo Nacional de Competitividad se firmó en 2001. El Consejo Nacional de la Cadena está conformado por: Fedepanela y dos delegados regionales, Corabastos, Talento Comercial INDULUZ Ltda., Enteresa, Panela Colombia y Juan panela. También tiene el apoyo de la academia, centros de investigación y el sector público.

Cadena de la Papa. El Acuerdo Nacional de Competitividad se firmó en 1999. La Cadena Agroalimentaria de la papa en Colombia está conformada por los productores, comercializadores, industrias de procesamiento, productores de semilla, proveedores de insumos, exportadores. Al Consejo Nacional de la Papa asisten Fedepapa, Copaboy, Pasemillas, Pro cosecha Ltda., Comestibles Ricos Ltda., Congelagro S.A, Frito Lay, Yupi, Cámara Pro cultivos – ANDI y, como entidades de apoyo, instituciones académicas y centros de investigación.

Cadena del Tabaco y su Industria. El Acuerdo Nacional de Competitividad se firmó en 2001. La cadena está conformada por los eslabones industrial (productores de cigarrillo y puros), de exportadores de cigarrillos y hoja de tabaco y los productores de hoja. Al Consejo asisten integrantes de los diferentes eslabones representados por FEDETABACO, PROTABACO, COLTABACO y delegados de la industria de cigarrillos. Las entidades públicas y de investigación atienden los requerimientos y asisten a las reuniones de Consejo.

Otras Organizaciones de Cadenas: Aguacate, Apicultura, Avícola, Guayaba, Ovino-Caprino, Piscícola, Plantas Aromáticas, Plátano, Porcícola y Sábila.

Convocatorias Públicas

Para distribuir los recursos de inversión social en el sector agropecuario, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural implementó el mecanismo de convocatorias públicas, en las que cualquier persona interesada o que desee postularse como beneficiario, puede inscribirse para participar. Este mecanismo permite la participación abierta y la asignación de los recursos de manera transparente, lo cual es fundamental para democratizar la entrega de los recursos públicos de inversión social.

Tanto las condiciones para acceder por convocatoria pública a los programas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como los resultados de la misma, se publican ampliamente por los periódicos de mayor circulación y por la página web www.minagricultura.gov.co.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

6. GUÍA INSTITUCIONAL

Dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Avenida Jiménez No. 7A – 17, Bogotá D.C.
www.minagricultura.gov.co
Línea Gratuita Nacional: 018000510146

DEPENDENCIA	PBX 3341199 EXTENSIÓN	TELEFONO DIRECTO	CORREO ELECTRÓNICO
DESPACHO MINISTRO	302 – 303	3419005 2437917	ministro@minagricultura.gov.co
DESPACHO VICEMINISTRO	304 – 305	3419042	viceministro@minagricultura.gov.co
SECRETARIA GENERAL	344 – 354	3419002	secretariageneral@minagricultura.gov.co
OFICINA DE CONTROL INTERNO	111 – 112	3410250	cinterno@minagricultura.gov.co
OFICINA ASESORA JURIDICA	334 – 335	3347342	juridica@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	108	3412968	planeacion@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE POLITICA SECTORIAL	444	3414969	politica@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE CADENAS PRODUCTIVAS	430	2845529	cadena@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	426	2842758	comercio@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE PESCA Y ACUICULTURA	310		direccion.pesca@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE DESARROLLO TECNOLOGICO	446	2437919	destecno@minagricultura.gov.co
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL	324	3340381	desrural@minagricultura.gov.co
Proyecto Alianzas Productivas	329	2834314	alianzas@minagricultura.gov.co
Programa Oportunidades Rurales	405	2864539	oportunidadesrurales@minagricultura.gov.co
Programa Desarrollo Rural Con Equidad	309 – 332		dre@minagricultura.gov.co

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

Entidades del Sector Agropecuario

ENTIDAD	DIRECCION	TELEFONOS	FAX
ICA	Calle 37 No. 8 – 43 Piso 5 www.ica.gov.co	3323700 - 2872127 Línea Gratuita Nacional: 018000 914517	2884169 2884641
INCODER	Avenida El Dorado – CAN Calle 43 No. 57 – 41 www.incoder.gov.co	383 0444 Línea Gratuita Nacional: 018000 110132	3830451
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	Carrera 8ª No 15- 43 www.bancoagrario.gov.co	3821400 - 5948500 Línea Gratuita Nacional: 018000 915000	3426362
FINAGRO	Carrera 13 No. 28 – 17 www.finagro.com.co	3203377 Línea Gratuita Nacional: 018000 912219	3380197
CORPOICA	Tibaitatá, vía a Mosquera www.corpoica.org.co	4227300 Línea Gratuita Nacional: 018000 121515	4227307

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
28-12-2011	2	Se remplazo los Acuerdos de Prosperidad establecidos por el Gobierno por los Consejos Comunales. se modificó el alcance. Se incluyo el link de la página web de servicio de información al ciudadano. Se actualizó la nueva dirección del Ministerio y su directorio.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

Anexo 1. Modelo para Interponer Acción de Tutela

(Ciudad y fecha)

Señor
JUEZ (Juzgado o Tribunal ante el cual se interpone la acción)
E.S.D.

Ref.: Acción de tutela contra _____

Yo, _____ (*nombre de quien interpone la tutela*), mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. _____, interpongo acción de tutela en contra de _____ (*autoridad o particular acusado*), domiciliado en _____, con el fin de obtener el amparo al derecho fundamental _____ (*indicar el derecho vulnerado: de información, al trabajo, a la vida, de defensa, etc.*)

I. HECHOS:

_____ (*Relate breve y ordenadamente los hechos que dan lugar a la vulneración del derecho*) .

II. FUNDAMENTOS:

Los anteriores hechos constituyen una violación a mi derecho fundamental a _____ porque _____

III. PRUEBAS

A. DOCUMENTOS

Anexo los siguientes documentos como pruebas:

1. _____
2. _____

B. TESTIMONIALES

_____ (*Nombre los testigos, indicando la dirección y las versiones que deben expresar ante el Juez*)

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

IV. JURAMENTO

Bajo la gravedad del juramento manifiesto que no he interpuesto otra acción de tutela con fundamento en los mismos hechos y derechos contra la misma autoridad a que se contrae la presente, ante ninguna autoridad judicial.

V. NOTIFICACIONES

La parte demandada: (escribir dirección completa para el envío de las notificaciones) .

La parte demandante: (escribir dirección completa para el envío de las notificaciones) .

Del señor Juez;

(Firma con número de cédula).

Anexo lo enunciado en (número de páginas) folios

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN 2
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	DE-PCE-01
		FECHA EDICIÓN 28-12-2011

Anexo 2. Modelo para Presentar Derecho de Petición

(Ciudad y fecha)

Señor(a)

(Nombre de la Entidad)

(Dirección)

REF.: Derecho de Petición Solicitud de Información *(o de Certificación)*

Yo, _____ *(nombre de quien presenta la petición)*, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, en mi propio nombre me permito instaurar ante su despacho el Derecho de Petición de Interés Particular *(o General)* que me asiste según el Art. 23 de la Constitución Política, con base en lo siguiente:

HECHOS

(Explique las razones que lo motivan a presentar la petición, aportando datos básicos).

PETICIÓN

Con la presente petición, comedidamente solicito _____

PRUEBAS

Para la resolución favorable de mi petición, solicito tener como prueba los siguientes anexos:

1. Fotocopia del oficio dirigido a _____
2. _____

NOTIFICACIÓN

La respuesta puede ser remitida a *(escribir dirección completa)*

El peticionario,
(Firma con número de cédula).

Anexo lo enunciado en *(número de páginas)* folios

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSIÓN 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 30-08-2012

1. OBJETIVO

Facilitar la gestión del personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en el proceso de interlocución con los ciudadanos, a través de los canales establecidos para la atención.

2. DEFINICIONES

2.1 CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

2.2 CANAL PRESENCIAL

Espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con las entidades de la Administración Pública, como oficinas de atención, centros de servicios, kioscos, ferias, entre otros.

2.3 CANAL TELEFÓNICO

Dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido, como teléfonos fijos, conmutadores, call center.

2.4 CANAL CORREO POSTAL

Canal de comunicación por medio de comunicaciones escritas en medio físico, en tiempo diferido, a través del cual los ciudadanos interactúan con la Administración Pública.

2.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Guía, instructivo o manual que contiene orientaciones básicas, acuerdos o métodos previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

2.6 MOMENTO DE VERDAD

Sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano después de haber estado en contacto con el personal o algún elemento de la entidad.

2.7 CICLO DE SERVICIO

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con la Entidad, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 Consideraciones previas a la atención presencial

a. Del Servidor Público

- **Conocimiento de la Oferta Institucional:** Lo primero que debe conocer son los servicios que ofrece el Ministerio, con ello, las expectativas del servicio mejorarán y le permitirán prestar una mejor atención. Conozca los horarios de atención de los diferentes canales de servicio.
- **Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto al MADR, por ello debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-cliente se fija. Ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. Es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **Voz y lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán seguridad y credibilidad a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano-cliente y al tono de su voz para enfatizar lo que desea transmitir. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano-cliente, le resulte sencillo y cordial.
- **Postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano-cliente, puede facilitar el camino para generarle confianza y tranquilidad. Mantenga una posición relajada y evite las posturas rígidas o forzadas.
- **Rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

b. Del lugar donde se ofrece la atención

A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano-cliente, para esto tenga en cuenta:

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Antes de iniciar la jornada revise que los elementos necesario para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, formatos, esferos, papel, etc).
- Verifique el orden y aseo de su puesto de trabajo
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-cliente.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

c. Del entorno en los Centros de Atención

El MADR, debe ofrecer a los ciudadanos-clientes, espacios para su atención agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir un óptimo servicio. Para ello, se asegurará que:

- El volumen del televisor sea adecuado, para que no incomode la interacción entre los ciudadanos-clientes y los servidores públicos.
- Los contenidos de televisión están relacionados con temas institucionales.
- Se utilicen adecuadamente los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Las áreas externas de los Centros de Atención estén permanentemente aseadas incluyendo jardines, materas, etc.
- Se realice la limpieza de puestos de trabajo, vidrios, paredes, pisos, mobiliario, baños, puertas e interruptores.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Se revise el funcionamiento y se programe el mantenimiento preventivo de luces interiores y exteriores; equipos de comunicaciones y redes de voz y datos; fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios; baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos; señalización individual y general; equipos y computadores, planta telefónica; módulos de trabajo y sillas.

3.2 Consideraciones previas a la atención telefónica

a. Del servidor público

- Lo primero que debe conocer son los servicios que ofrece el Ministerio, con ello, las expectativas del servicio mejorarán y le permitirán prestar una mejor atención. Conozca los horarios de atención de los diferentes canales de servicio.
- Cuente con un inventario actualizado de los trámites y servicios que ofrece la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Comprenda todas las funciones del aparato telefónico.

b. Del canal de atención

- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores, deberán permanecer con un volumen discreto.
- La atención a través del Canal Telefonía Fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención de la entidad, incluso en horas de almuerzo.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el cambio deberá comunicarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).

3.3 Consideraciones previas a la atención a través de correo postal

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.).

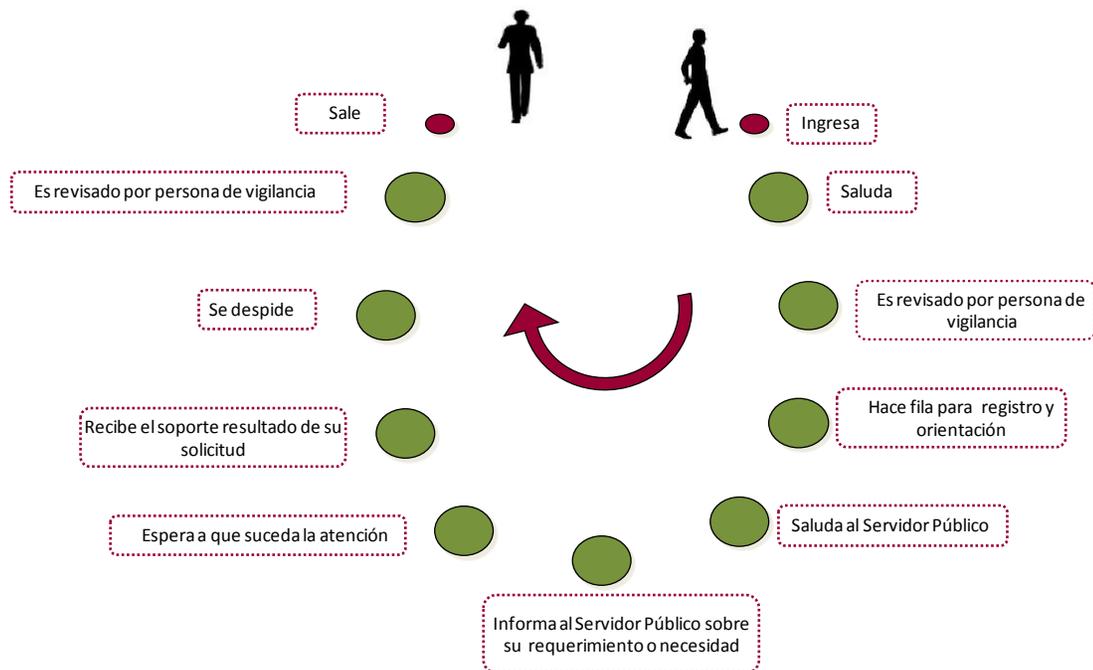
 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

4. DESARROLLO

4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio.
- Es conveniente saludar al ciudadano-cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, disposición para atenderlo. Es preciso decirle "Buenos días/tardes/noches, presentarse con su nombre y apellido para luego preguntarle ¿en qué le puedo servir?"

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba al ciudadano-cliente, para darle el carácter homogéneo al servicio.

b. En los momentos de espera

- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano-cliente. Explique al ciudadano-cliente por qué debe esperar e indíquele el tiempo aproximado de espera. Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
- En lo posible disponga de televisores con información institucional de interés, material divulgativo y espacios de lectura y consulta.

c. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio

- Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Llame a las personas “señor” o “señora” y, en lo posible por su nombre. Ejemplo: “señor Jorge” o “señora Inés”. Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano. Es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
- Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
- Establezca como prioridad la atención al ciudadano-cliente antes de distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo a su alrededor.
- Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano-cliente.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Mantenga una postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Conserve una actitud natural, sin fingir. Evite la manipulación innecesaria de objetos que demuestren impaciencia o ansiedad.
- Muéstrese seguro ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.
- Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.

d. En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo

- Explique al ciudadano-cliente por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

e. Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede

- Explíquelo por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporciónelo en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
- Llame al servidor público que lo va atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar. Si le es posible cerciórese que su compañero lo haya atendido.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano-cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

f. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente

- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento. Ofrezca disculpas y alternativas de solución.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarle la información. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

g. De la finalización de la atención

- Pregúntele: ¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades e invítelo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Finalice el servicio con una despedida cordial y una sonrisa, usando el nombre del ciudadano-cliente. Exprésele su satisfacción por haberle podido servir.

h. De la atención preferencial en el canal presencial

- Se entiende por atención preferencial, la que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos clientes en situaciones particulares como lo son: adultos mayores y mujeres embarazadas.
- Una vez ingresan a la sala de espera, se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.

i. De la atención especializada en el canal presencial

- Se entiende por atención especializada, la que se brinda a ciudadanos-clientes en situaciones particulares como personas con limitaciones físicas, sensoriales y enanismo.
- Identifique el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Actúe siempre con respeto y consideración por el estado de cada persona, y ofrezca un trato igualitario.
- Evite actitudes sobre-protectoras o paternalistas que estigmaticen a las personas discapacitadas como carentes de opinión o de capacidad para tomar decisiones.
- Pregunte al ciudadano cliente si requiere ayuda o compañía para desplazarse, con lo cual se le respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil e incluso

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 30-08-2012

puede ser inoportuna y peligrosa. Jamás debemos imponer nuestro criterio acerca del apoyo que necesita esa persona.

- Aún si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, diríjase directamente al ciudadano y no a su acompañante para evitar excluirlo. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor ni en sus responsabilidades.
- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos-clientes con enanismo, disponga de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- Si la persona sufre discapacidad auditiva, evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras y puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable. Emplee frases breves y concisas y gestos y signos sencillos. Vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz y ayúdese con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir el mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila y repita la información cuantas veces sea necesario. Sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
- Si la discapacidad es visual, salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando. Mírele a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral. Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No se deben dejar en las áreas de paso, objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- En los casos que sea necesario, se debe permitir el ingreso de voluntarios y de perros-guía.

j. Atención de situaciones difíciles

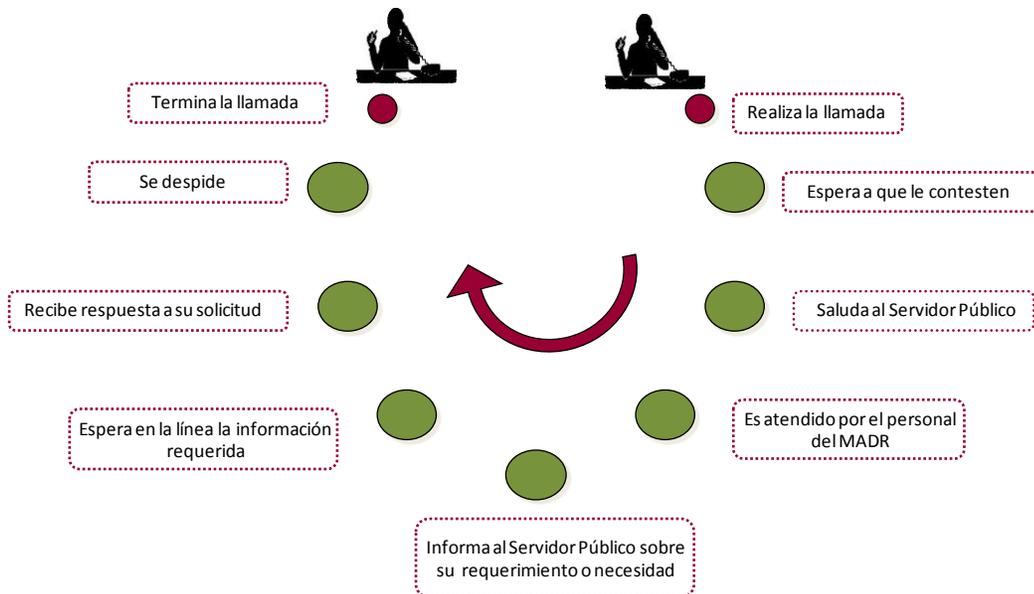
En ocasiones pueden llegar a las instalaciones del MADR ciudadanos-clientes inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, en estos casos, es necesario tener en cuenta las siguientes conductas para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable y sin alteraciones.
- Deje que el ciudadano - cliente se desahogue, no lo interrumpa y evite pedirle que se calme.
- No califique el estado de ánimo del ciudadano-cliente.
- Hágale saber que lo escucha con atención y comprende su situación. Ofrézcale disculpas si es necesario.
- Enfóquelo en el problema y ofrézcale soluciones, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento, mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación, la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 30-08-2012

4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL TELEFONÍA FIJA

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, donde se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio.
- Si usted es el primer nivel de contacto (teléfono directo) incorpore en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica), incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Oficina de Atención al Ciudadano, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?

b. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio

- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Utilice una pronunciación clara, con una buena vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repita si es necesario.
- Utilice una velocidad en la conversación menor, que la empleada en forma presencial.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida a través del teléfono
- Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento lo proyecta a través de su voz. Se sugiere sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en la búsqueda de la información requerida por el ciudadano-cliente.
- Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Trate a las personas como “señor” o “señora” y, en lo posible, llámelas por su nombre. Ejemplo: “señor Jorge” o “señora Inés”. Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano-cliente.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
- Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano-cliente.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.
- Evite las respuestas con expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el cliente.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.

c. En el evento en que deba poner una llamada en espera

- Evite en lo posible las llamadas en espera.
- Explique al ciudadano-cliente por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Si el ciudadano cliente aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- Cuando el ciudadano cliente haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

d. En el evento en que deba transferir una llamada

- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al ciudadano cliente, por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Informe al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en el que la llamada se corte.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

e. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente en la llamada

- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregar la información. Preferiblemente seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Cerciórese que la solución es aceptable para el ciudadano - cliente.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

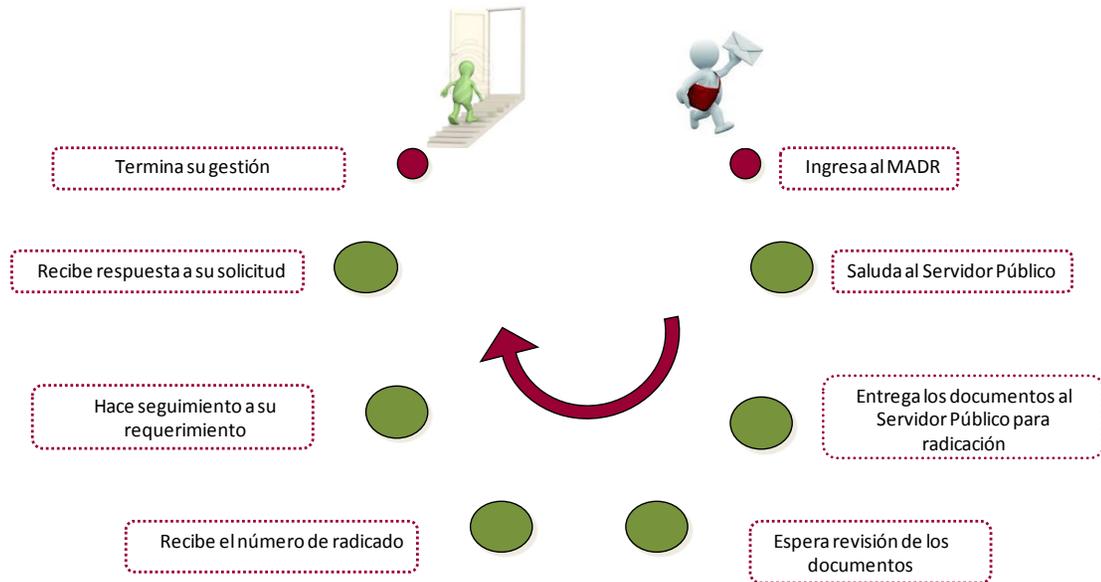
f. De la finalización de la atención

- Verifique con el ciudadano - cliente que la información fue comprendida y pregunte si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Si en el proceso queda alguna tarea pendiente, infórmele al ciudadano el paso a seguir.
- Agradezca al ciudadano-cliente por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invítelo a que vuelva a comunicarse con la entidad cuando lo necesite.
- Permita al ciudadano colgar primero.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 30-08-2012

4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO POSTAL

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente.
- Es conveniente saludar al ciudadano-cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, disposición para atenderlo.
- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano-cliente.
- En situaciones difíciles en las que el ciudadano-cliente se encuentre impaciente o de mal humor, mantenga una actitud amigable y sin alteraciones. No lo interrumpa y evite pedirle que se calme.

b. En la Recepción y Radicación del documento

- Reciba todos los documentos que el ciudadano-cliente desee radicar.
- Si el documento no es competencia de la entidad, informe al ciudadano y si éste insiste en radicarlo, reciba el documento y aclárele que el documento será trasladado a la entidad competente.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	INSTRUCTIVO	VERSION 1
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 30-08-2012

- Asigne un número de radicado a cada documento que reciba y registre fecha y hora de recibo.
- La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos. Los números de radicados no deben estar repetidos, enmendados, corregidos o tachados.
- Priorice los documentos a radicar que en su contenido contemplen términos de tiempo mínimo para respuesta, como tutelas o notificaciones.
- Registre en el Sistema Orfeo las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano, anexos, y demás información que considere necesaria.
- Entregue al ciudadano la copia del documento radicado e infórmele el proceso que sigue en la entidad.

c. En la Solución del requerimiento

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en el Manual de Identidad Institucional del MADR.
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Procedimiento Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos-clientes.
- Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:
 - ✓ Número de radicado.
 - ✓ Ciudad y fecha.
 - ✓ Nombre del destinatario, dirección, lugar de destino.
 - ✓ Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento.
 - ✓ Saludo: apreciad@ - respetad@ señor@ - doctor@
 - ✓ Texto: Cuerpo del mensaje.
 - ✓ Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo.
- ✓ Firmante: firma, nombre, cargo. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

1. OBJETIVO

Establecer y definir las actividades, condiciones y controles necesarios para que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información de los ciudadanos, sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos de Ley.

2. ALCANCE

Inicia desde el momento en que llega al Ministerio una petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información y culmina con la presentación del informe trimestral sobre el estado de los requerimientos y la oportunidad de respuesta y la definición de acciones para la mejora.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política de 1991, Artículo 23
- Ley 5 de 1992, Reglamento Congreso, Capítulo Décimo
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, Artículo 55
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, Artículo 34, numeral 34
- Ley 872 de 2003, Sistema de Calidad en la Gestión Pública
- Ley 962 de 2005, Antitrámites, Artículo 15
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción
- Ley 1450 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 4110 de 2004 y Decreto 4485 de 2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 019 de 2012, Antitrámites
- Directiva Presidencial 04 de 2009
- Resolución 367 de 2009 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Resolución 025 de 2010 Procuraduría General de la Nación
- Resolución 137 de 2010 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Resolución 108 de 2012 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

4. DEFINICIONES

4.1 CIUDADANO

Organización, entidad o persona interesada en la gestión y desempeño del Ministerio. También se puede denominar parte interesada.

4.2 CLIENTE

Organización, entidad o persona que recibe un producto / servicio misional del Ministerio.

4.3 CONSULTA O CONCEPTO

Petición mediante la cual el usuario o cliente presenta al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural un caso o asunto, para que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

competencias. Esta respuesta no compromete la responsabilidad de la entidad, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

4.4 DENUNCIA

Mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes de la Nación, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos.

4.5 DERECHO DE PETICIÓN

Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, ya sea de interés general o particular, peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre las materias de su competencia.

4.6 ORFEO

Sistema de Gestión Documental del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

4.7 PQRDS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.

4.8 POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO

Persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personal han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores, que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público.

4.9 QUEJA

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

4.10 RECLAMO

Manifestación de descontento o inconformidad de interés particular o general, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

4.11 SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (SQR)

Conjunto de herramientas con que cuenta el Ministerio para permitir el libre acceso a la información y trámites de la Entidad y ejercer la participación ciudadana.

4.12 SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

4.13 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, dentro de las restricciones que establece la ley.

4.14 SUGERENCIA

Propuesta que se presenta para incidir o mejorar en la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

4.15 TÉRMINO

Tiempo o plazo dentro del cual se debe ejecutar o practicar algo.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 CONDICIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PQRDS

- a. Este procedimiento tendrá en cuenta las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades, establecidos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- b. Los funcionarios que hacen parte de este procedimiento, deben poseer oportunamente la información necesaria para poder direccionar las PQRDS de los ciudadanos a las oficinas competentes. En este sentido, los responsables de las áreas, deberán informarlos permanentemente sobre los temas a su cargo, garantizando así una adecuada distribución de los requerimientos.
- c. Las PQRDS, que ingresen de manera física serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental, a través del Sistema ORFEO, de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.
- d. Las PQRDS que lleguen a las dependencias vía FAX, deberán ser allegadas por éstas al Grupo de Gestión Documental para ser radicadas en el Sistema ORFEO.
- e. Los requerimientos que ingresen al Ministerio a través de la página web, se radicarán en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, generando respuesta automática del recibo al correo electrónico registrado por el peticionario. Estos requerimientos serán distribuidos por el personal del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.
- f. Cuando el peticionario presente en el Ministerio, manifieste no saber o no poder escribir y desee formular un requerimiento, deberá acudir al funcionario de Atención al Ciudadano del Ministerio de

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

Agricultura y Desarrollo Rural, quien elaborará el registro correspondiente, a través de la Página Web y le entregará copia impresa de la solicitud radicada como constancia, si éste la solicita o si no le informará el número de radicación asignado.

- g. El Ministerio debe establecer un servicio telefónico gratuito para la atención de los ciudadanos. Adicionalmente, el personal encargado de este servicio generará informes del comportamiento de los requerimientos registrados.
- h. Cuando la información suministrada telefónicamente, no es suficiente a juicio del cliente, la persona encargada de Recepcionar la llamada, diligenciará el requerimiento a través de la página web del Ministerio y le informará al ciudadano el número de radicado, para posteriores consultas del estado de su solicitud.
- i. El Ministerio debe establecer en su página web, las opciones de contacto para que los ciudadanos, planteen sus PQRDS.
- j. El correo electrónico de funcionarios y/o contratistas no es admitido como medio de recepción de PQRDS. Por lo tanto, el funcionario y/o contratista remitirá las solicitudes al Grupo de Gestión Documental, al correo electrónico: gestión.documental@minagricultura.gov.co, para que éste le dé trámite en ORFEO.
- k. El Grupo de Gestión Documental será el encargado de definir el medio de remisión y de enviar las respuestas a los peticionarios, ya sea por correo físico o electrónico.
- l. Para efectos del trámite de PQRDS, los tiempos establecidos por tipo de solicitud son:

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

TÉRMINOS PARA LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

TIPO DE SOLICITUD	DIAS HÁBILES	DIAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición – Interés General o Particular	15		CCA Art.6
Solicitud de información – Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249, 258
Solicitud de documentos – Cámaras Legislativas		10	Ley 5/1992 Art. 260
Solicitud de Información sobre la acción del MADR o copia de los mismos.	10		CCA Art.17, 19 y 22
Solicitud de Copias o Certificaciones sobre Expedientes Consultados	3		CCA Art.29
Consultas - Conceptos	30		CCA Art.25
Quejas – Reclamos - Denuncias	15		Ley 734 Art. 34, numeral 34
Sugerencias	15		Procedimiento PR-ASC-01
Traslados a otras entidades por no competencia	10		CCA Art.33
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15		Directiva Presidencial 04 del 22 de Mayo de 2009
Peticiones, quejas, reclamos Población Desplazada	10		Resolución 137 de 2010, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

- m. Para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue al Ministerio y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Igualmente, la PQRDS, se entenderá atendida por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional.
- n. En caso de que la información suministrada por el solicitante no sea suficiente o no sea completamente clara, se le debe informar por escrito. De esta forma, se entenderá por adelantado el trámite y cuando suministre la información adicional o aclare el requerimiento, comenzarán a correr los nuevos términos.
- o. Cuando no fuere posible resolver o contestar el requerimiento en los plazos señalados, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta.
- p. Si la dependencia a quien se le asigna resolver la PQRDS considera que es otra dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia. Lo anterior, no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.
- q. Si se observa que el Ministerio no es la entidad obligada a atender el requerimiento, se remitirá al organismo competente, respetando los términos establecidos para cada tipo de solicitud, con copia del traslado al solicitante.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

- r. El Director, Subdirector o Jefe de Oficina a la que corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de éste y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al peticionario y será el único funcionario autorizado para firmar la respectiva respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.
- s. Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en este procedimiento y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término mínimo de diez (10) días. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.
- t. Los funcionarios que tengan previstas ausencias justificadas por concepto de vacaciones, comisiones o licencias, deberán tramitar TODAS sus PQRDS antes de ausentarse de la Entidad.
- u. Los Directores y Coordinadores NO deberán asignar PQRDS a los funcionarios ausentes de la Entidad por causas justificadas.

5.2 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO

- a. La Dirección de Desarrollo Rural coordinará el trámite de respuesta a las PQRDS presentadas por la población desplazada, es decir procederá a contestar o dar traslado de éstas a la dependencia o la entidad competente, mediante comunicación oficial.
- b. La persona en condición de desplazamiento que desee presentar verbalmente una petición, queja o reclamo, debe dirigirse a la Dirección de Desarrollo Rural, para el efecto. Si manifiesta no saber o no poder escribir y pide constancia de haberlo presentado, el funcionario de la Dirección de Desarrollo Rural elaborará el registro correspondiente, a través de la Página Web y le entregará copia impresa de la solicitud radicada como constancia.
- c. Las peticiones, quejas y reclamos de la población en condición de desplazamiento que se reciban en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, serán identificadas de acuerdo con la siguiente clasificación:
 1. Mujer cabeza de hogar
 2. Persona pueblo indígena
 3. Comunidades afrocolombianas
 4. Personas discapacitadas
 5. Personas de la tercera edad
 6. Niña, niño o adolescente no acompañado
- d. Una vez recibidas y clasificadas las peticiones, quejas y reclamos presentados por la población en condición de desplazamiento, la Dirección de Desarrollo Rural generará, a través de ORFEO, los reportes estadísticos y mantendrá una base de datos actualizada con esta información.

 <p>Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

- e. El responsable de atender el requerimiento, informará al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles, si la solicitud cumple con los requisitos para su trámite, en caso contrario, deberá indicarle claramente cómo puede corregirla, para que pueda acceder a los programas de ayuda que ofrece el Ministerio.
- f. Si el requerimiento presentado por la Población en condición de desplazamiento, cumple con los requisitos, pero no existe la disponibilidad presupuestal, se adelantarán de manera inmediata los trámites necesarios dentro del contexto del esfuerzo presupuestal en cada vigencia fiscal y se determinará las prioridades y el orden en que las resolverá.
- g. Si la solicitud cumple con los requisitos y existe disponibilidad presupuestal suficiente, le informará cuándo se hará efectivo el beneficio y el procedimiento que se seguirá para que lo reciba efectivamente.

5.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRDS

- a. **Correo Físico:** La persona natural o jurídica puede presentar su PQRDS por medio escrito en la ventanilla única de correspondencia, en donde se radica en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- b. **Página Web:** La persona natural o jurídica que requiere someter a consideración una PQRDS, puede ingresar a la página web del Ministerio en la cual está dispuesto un link de Servicios de Información al Ciudadano, donde se despliega un aplicativo para diligenciar los datos personales y la información correspondiente.
- c. **Atención Personal:** La persona natural o jurídica puede presentar verbalmente una PQRDS, acudiendo a la oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio. En caso de que el solicitante considere insuficiente la información suministrada, podrá presentar un requerimiento formal, a través de la página web o físico en la ventanilla de correspondencia.
- d. **Línea Telefónica:** El ciudadano puede acceder a la línea gratuita 018000510050, donde recibirá información completa sobre la oferta institucional del Ministerio.
- e. **Buzón de Sugerencias:** El Ministerio tiene como estrategia para facilitar la recepción de PQRDS, un buzón de sugerencias, ubicado en la entrada a sus instalaciones.

5.4 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS QUE INGRESAN AL MADR

Por ser el reclamo una manifestación directamente relacionada con el incumplimiento de los requisitos del producto o servicio, los responsables de éstos deben determinar la pertinencia o no del reclamo de la siguiente manera:

RECLAMO PERTINENTE: Cuando se evidencia incumplimiento de uno o varios requisitos del producto o servicio.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

RECLAMO NO PERTINENTE: Cuando NO hay evidencia de incumplimiento de uno o varios requisitos del producto o servicio.

En caso de determinar que el reclamo es PERTINENTE, los responsables del producto o servicio, deben adelantar las acciones correctivas necesarias para superar la no conformidad. Para este efecto se aplicará el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (PR-SIG-06).

El Grupo de Atención al Ciudadano generará el reporte estadístico de los reclamos, lo incluirá en el informe trimestral de Atención y Servicio al Ciudadano y lo enviará al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, para que efectúe el seguimiento a la formulación de acciones correctivas cuando sea necesario.

6. DESARROLLO

6.1 CORREO FÍSICO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Reciba la PQRDS y radíquela en el Sistema ORFEO.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
2	Direccione, a través de ORFEO, el requerimiento al área responsable del trámite.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
3	En caso que no se pueda identificar el área competente para responder eficazmente la PQRDS, direccíonela al Despacho del Ministro.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
4	Defina las áreas competentes para dar respuesta y remita el documento, a través de ORFEO.	Secretaria Privada del Ministro	
5	Reciba la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
6	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la PQRDS.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
7	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes virtuales del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
8	Proyecte la respuesta a la PQRDS y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	Proyecto oficio
9	Revise y ajuste la respuesta, teniendo en cuenta el	Director,	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

	cumplimiento de los términos establecidos por tipo de solicitud. ©	Subdirector, Jefe Oficina	
10	De respuesta a la PQRDS, dentro de los términos establecidos, según el tipo de solicitud.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
11	Si la PQRDS es competencia de otra entidad trasládela, enviando copia al solicitante.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
12	Radique la respuesta en ORFEO.	Designado de la dependencia	
13	Entregue la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que surta el trámite de envío al peticionario.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
14	Envíe la respuesta al peticionario.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
15	Efectúe seguimiento al estado de los requerimientos de su dependencia, según las estadísticas de ORFEO. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Estadísticas
16	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención al Ciudadano	Estadísticas
17	Elabore trimestralmente un informe del estado de las PQRDS y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano
18	De acuerdo con el resultado del informe de atención y servicio al ciudadano, si su dependencia ha registrado incumplimientos en la oportunidad de respuesta, formule la respectiva acción correctiva y envíela a la Administración del SIG para su seguimiento.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora

6.2 PÁGINA WEB

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Ingrese la PQRDS en el aplicativo dispuesto en la página web del Ministerio.	Cliente Ciudadano o	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
2	Imprima, si lo desea, la constancia de su solicitud con el número de radicado para consultas posteriores del estado del trámite.	Cliente Ciudadano o	
3	Reciba la PQRDS en la cuenta de ORFEO de Atención y Servicio al Ciudadano.	Coordinador Atención Ciudadano al	



Libertad y Orden
Ministerio de Agricultura y
Desarrollo Rural
República de Colombia

PROCEDIMIENTO

VERSIÓN
16

Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información

PR-ASC-01

FECHA EDICIÓN
10-08-2012

4	Direccione, a través de ORFEO, el requerimiento al área responsable del trámite.	Coordinador Atención al Ciudadano	
5	Reciba la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
6	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la PQRDS.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
7	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes virtuales del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
8	Proyecte la respuesta a la PQRDS y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	Proyecto oficio
9	Revise y ajuste la respuesta, teniendo en cuenta el cumplimiento de los términos establecidos por tipo de solicitud. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
10	De respuesta a la PQRDS, dentro de los términos establecidos, según el tipo de solicitud.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
11	Si la PQRDS es competencia de otra entidad trasládela, enviando copia al solicitante.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Oficio
12	Radique la respuesta en ORFEO.	Designado de la dependencia	
13	Entregue la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que surta el trámite de envío al petionario.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
14	Envíe la respuesta al petionario.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
15	Efectúe seguimiento al estado de los requerimientos de su dependencia, según las estadísticas de ORFEO. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Estadísticas
16	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención y Servicio al Ciudadano	Estadísticas
17	Elabore trimestralmente un informe del estado de las PQRDS y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano
18	De acuerdo con el resultado del informe de atención y servicio al ciudadano, si su dependencia ha registrado incumplimientos en la oportunidad de respuesta, formule la respectiva acción correctiva y envíela a la Administración del	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

SIG para su seguimiento.	Mejora
--------------------------	--------

6.3 ATENCIÓN PERSONAL

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Reciba el visitante, oriéntelo a la Oficina de Atención al Ciudadano y entréguele el Formato Atención Presencial.	Recepcionista	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
2	Reciba el visitante y atienda su solicitud.	Personal Atención Ciudadano al	
3	Si a juicio del visitante, la información no es suficiente y desea dejar un requerimiento escrito, ingrese a la página web del Ministerio y ayúdele a diligenciar la solicitud. Imprima el resultado y entrégueselo como constancia del trámite, si éste la solicita o si no infórmele el número de radicación asignado.	Personal Atención Ciudadano al	
4	Si el visitante requiere información más especializada contacte a la persona responsable del tema y programe cita para que sea atendido.	Personal Atención al Ciudadano	
5	Garantice que el visitante diligencie el Formato Atención Presencial. ©	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
6	Solicite al ciudadano a su salida, el Formato Atención Presencial, debidamente diligenciado. ©	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
7	Consolide la información de visitas de los ciudadanos y de la encuesta de satisfacción.	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
12	Elabore trimestralmente un informe de las visitas de los ciudadanos y envíelo a las dependencias del MADR.	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano
13	De acuerdo con el resultado del informe de atención y servicio al ciudadano, si su dependencia registra inconformidad por parte de los ciudadanos, evalúela y formule la respectiva acción correctiva y envíela a la Administración del SIG para su seguimiento.	Secretaria General, Director, Subdirector, Jefe Oficina	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora

6.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Conteste la llamada telefónica.	Personal Call	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

		Center	
2	Realice la solicitud objeto de la llamada.	Ciudadano	
3	Responda clara, eficaz y oportunamente, la solicitud planteada.	Personal Call Center	
4	Si a juicio del Ciudadano, la información no es suficiente y desea dejar un requerimiento escrito, ingrese a la página web del Ministerio y ayúdele a diligenciar la solicitud. Infórmele el número del radicado, para consultas posteriores del estado del trámite.	Personal Call Center	
5	Consolide la información de las llamadas telefónicas y elabore reporte mensual para presentárselo al Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.	Personal Call Center	Reporte de Call Center
6	Evalúe los resultados del Call Center y elabore trimestralmente un informe de las consultas realizadas telefónicamente por los ciudadanos. ©	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano
7	Envíe el informe de atención y servicio al ciudadano a las dependencias.	Secretaria General	Memorando Informe Atención y Servicio al Ciudadano

6.5 BUZÓN DE SUGERENCIAS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Si considera conveniente hacer una sugerencia, diligencie el Formato disponible a la entrada del Ministerio.	Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
2	Revise diariamente el buzón de sugerencias.	Personal Atención al Ciudadano	
3	Analice la sugerencia y si es pertinente, ingrésela al Sistema ORFEO por la página web y adjunte el Formato Atención Presencial diligenciado por el interesado. ©	Personal Atención al Ciudadano	F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
4	Reciba la sugerencia en la cuenta de ORFEO de Atención y Servicio al Ciudadano.	Coordinadora Atención al Ciudadano	
5	Direccione, a través de ORFEO, la sugerencia al área responsable del trámite.	Coordinadora Atención al Ciudadano	
6	Reciba la sugerencia en su cuenta de ORFEO.	Director, Subdirector, Jefe Oficina	
7	Asigne por el Sistema ORFEO, la persona competente para proyectar la respuesta a la sugerencia.	Director, Subdirector, Jefe	

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

		Oficina	
8	Revise y atienda las alertas generadas por el Sistema ORFEO y los reportes virtuales del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la proximidad de los vencimientos de los términos de respuesta. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina Persona designada	
9	Proyecte la respuesta a la sugerencia y preséntesela a su jefe inmediato.	Persona designada	
10	Revise y firme la respuesta a la sugerencia. ©	Director, Subdirector, Jefe Oficina	Memorando u Oficio
11	Radique la respuesta en ORFEO.	Designado de la dependencia	
12	Entregue la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que surta el trámite de envío.	Designado de la dependencia	Planilla ORFEO
13	Envíe la respuesta a la sugerencia.	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	
14	Realice el seguimiento al estado de los requerimientos presentados al Ministerio, según las estadísticas de ORFEO. ©	Personal Atención al Ciudadano	Estadísticas
15	Elabore trimestralmente un informe de las sugerencias realizadas por los ciudadanos.	Secretaría General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano
16	Envíe el informe de atención y servicio al ciudadano a las dependencias.	Secretaría General	Memorando

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTCGP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
- PR-SIG-06 Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- Informe Call Center

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
23-11-2007	2	Definición de un nuevo procedimiento denominado Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y solicitudes de Información, que unifica el procedimiento de Atención y Servicio al Cliente PR-ASC-01 y el procedimiento para el Trámite de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición PR-ASC-02.
27-02-2008	3	Se modifica el título del procedimiento, el alcance y las definiciones excluyendo lo referente a denuncias. Se adicionó en Condiciones Generales los literales f y g. Se modificaron las actividades y responsables de desarrollar el procedimiento.
07-11-2008	4	Se ajustó la base legal, las actividades del desarrollo y los documentos de referencia.
09-06-2009	5	Se cambió el objetivo y el alcance. Se ajustó la base legal y se incluyó la definición de denuncia. Se ampliaron las condiciones para la administración y control de las PQRDS y se definieron los medios de recepción de los requerimientos. Se cambiaron las actividades del desarrollo del procedimiento y se modificaron los documentos de referencia.
19-10-2009	6	Se ampliaron la base legal, las definiciones y las condiciones generales del procedimiento. Se modificaron las actividades del cuadro de desarrollo.
30-10-2009	7	Se agregó la resolución 297 de 2009 en la Base Legal del Procedimiento.
23-02-2010	8	Se ajustó la base legal y los documentos de referencia.
16-04-2010	9	Se ajustó la base legal. Se adicionaron definiciones. Se ajustaron las condiciones generales. Se separaron las actividades del cuadro de desarrollo por medios de recepción de PQRDS. Se ajustaron los documentos de referencia.
29-04-2010	10	Se modificó la base legal, se incluyó la definición de población en condición de desplazamiento y se adicionó el numeral 5.2 de las condiciones generales.
11-06-2010	11	Se amplió el alcance del procedimiento. Se incluyó la actividad 20 de los numerales 6.1 y 6.2 y la actividad 16 del numeral 6.3 de los cuadros de desarrollo. Se incluyó en los documentos de referencia el Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
20-08-2010	12	Se modificó el objetivo del procedimiento y se adicionaron los literales t y u del numeral 5.1.
04-04-2011	13	Se ajustaron las definiciones de cliente y ciudadano. Se ajustó el literal b del numeral 5.1 de las Condiciones Generales y se cambió en todo el texto el término cliente por ciudadano.
10-06-2011	14	Se ajustaron las actividades y los documentos de referencia. Se eliminó el Formato Buzón de Sugerencias y se cambió el nombre del Formato Registro Visitas de Cliente por Formato Atención Presencial.
09-04-2012	15	Se ajustó la base legal y el literal f. de las condiciones generales. Se ajustó el literal c. del numeral 5.3. Se modificaron algunos responsables de las actividades de desarrollo del procedimiento. Se ajustaron las

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 16
	Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 10-08-2012

		actividades de Atención Personal.
10-08-2012	16	Se incluyó en la Base Legal la Ley 1437 de 2011 y se eliminó el Decreto 01 de 1984. Se modificaron las definiciones de Quejas, Reclamos y Conceptos. Se incluyó la definición de sugerencia. Se incluyó el numeral 5.4 de las Condiciones Generales. Se agregó en los Documentos de Referencia el Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora