



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno:	A. MARLENNE HUERTAS LÓPEZ	Periodo evaluado: Marzo a Junio de 2014
		Fecha de elaboración: Julio 04 de 2014

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural presenta el Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno (MECI).

Considerando que con el Decreto 943 de mayo de 2014 se adopta la actualización del MECI y su nueva estructura, el presente informe se elabora a partir del diagnóstico de los elementos de control de cada componente del MECI, determinados en el anexo 4 del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control interno 2014 y la aplicación de una encuesta de autoevaluación del MECI a los funcionarios del Ministerio realizada el 18 de junio de 2014.

MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

Dentro de este módulo se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar que la planeación se ejecute y que se tengan los controles para ello.

1.1. Componente de Talento Humano

- **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos:**

El Ministerio cuenta con una Misión, Visión, Objetivos, un Código de Ética, Principios y Valores y de Buen Gobierno, adoptados con Resolución 103 de 2012.

Contando con una base de 239 funcionarios de planta del Ministerio y 212 contratistas, se obtuvo una muestra del 25% de los funcionarios y 12% de contratistas del Ministerio, en la encuesta de autoevaluación aplicada se encontró lo siguiente: de los 59 funcionarios de Planta encuestados, el 32% conoce el Código de Ética y su publicación. En cuanto a los contratistas, el 48% conoce el Código de ética y un 10% más, (58%) aunque no conoce el documento, sabe que se encuentra publicado.

El Ministerio con motivo de la celebración del día del servidor público, el 27 de junio de 2014 llevó a cabo una conferencia acerca de los valores institucionales y se tiene previsto realizar talleres relacionados con "Clima Organizacional" con el fin de fortalecer este componente.

- **Desarrollo del Talento Humano:**

El Ministerio cuenta con Manual de Funciones adoptado con Resolución 0362 de octubre de 2013, sobre el cual a nivel de las dependencias, en 2014 se ha trabajado ^{revisado}



para su actualización, se efectuó revisión para ajustes y se solicitó a los directivos realizar las modificaciones pertinentes de sus áreas. Se cuenta con un Plan Institucional de Capacitación, Programa de Inducción y reinducción y Programa de Bienestar o incentivos, para ejecutar en la vigencia 2014.

El Plan Institucional de Capacitación se realiza en base a tres insumos: Encuesta a funcionarios, necesidades de las dependencias mediante un memorando 20143110010673 remitido a los jefes el 24 de febrero y la Evaluación de Competencias de cada funcionario; fue aprobado a través del Comité de Capacitación y Estímulos, mediante Acta No. 1 de 2014 del 25 de marzo de 2014, a la fecha se han realizado las Capacitaciones programadas según los requerimientos y temas escogidos con los insumos, los cuales no requieren de presupuesto, estos son:

- ✓ Capacitación a la Comisión de personal del MADR
- ✓ Seminario Descentralización y Ordenamiento Territorial - ESAP
- ✓ Curso Panorama Actual de la Contratación Pública Colombiana- ESAP
- ✓ Proyecto ICAP – Innovación Colombiana en la Administración Pública – DAFP
- ✓ Capacitación Interna - Intranet – Delegados Web
- ✓ Virtual - Plan Básico- Estructura Empresarial: Prevención y control de los riesgos de acuerdo a la normatividad colombiana – Copaso y Brigada de Emergencia
- ✓ Virtual - Investigación de Incidentes y Accidentes Laborales: Diligenciamiento del formato y asesoramiento en caso de un incidente o accidente en una empresa – Copaso y Brigada de Emergencia
- ✓ Programa en Dirección Estratégica CIO's – MINTIC – INALDE – CCIT
- ✓ Catedra Carlos Lleras Retrepo Ley 1167/2007 – de Políticas Publica- ESAP
- ✓ Seminario Capacitación y actualización en contratación estatal

De lo anterior, reposan los correos, listados de asistencia y certificaciones entregadas por las entidades, las cuales reposan en las hojas de vida de los funcionarios. Adicionalmente, se han adelantado conversaciones con el DNP para dictar las siguientes charlas en el segundo semestre de 2014, pendientes de asignación de fechas por parte de dicha entidad:

- Formulación y Diseño de Políticas Públicas Agropecuarias
- Formulación, Seguimiento y Evaluación en Proyectos Agropecuarios
- Planeación Estratégica y Presupuesto Público
- Diseño, Formulación y Diseño de Indicadores

Frente al Programa de Inducción y reinducción, se tiene programada su ejecución para el segundo semestre de 2014, considerando los ajustes y actualizaciones que se realizaron en el Sistema de Gestión de Calidad durante el primer semestre.

El Programa de Bienestar Social fue aprobado a través del Comité de Capacitación y Estímulos, mediante Acta No. 1 de 2014 del 25 de marzo de 2014 y mediante Resolución No. 227 de 29 de abril de 2014, se ajustó el sistema de apoyo a los funcionarios que se postularon para acceder a los subsidios educativos; dentro de las



actividades programadas y ejecutadas en el primer semestre de 2014 se encuentran:

- ✓ Afiliación a Seguridad Social de los funcionarios que ingresan al MADR (Eps, Pensión, Caja de Compensación, ARL y FNA)
- ✓ Publicación de cumpleaños en Intranet y en Caminagro.
- ✓ Proyección y el 12 de febrero se envió de Circular de Estímulos Educativos Primer semestre de 2014. Posteriormente se dio trámite a la solicitud de estímulos educativos aprobados por el Comité de Capacitación y Estímulos. Conforme a lo aprobado por el Comité, se aprobaron estímulos para 9 funcionarios para las modalidades de estudio de pregrado (5), maestría (2) y posgrados (2).
- ✓ Asesoría personalizada por parte de la asesora de Colpensiones a los funcionarios en Sistema General de pensiones (Régimen de Transición, Normatividad, Requisitos, Sentencia unificada 062 de 2010, Historia laboral)
- ✓ Celebración día de la Mujer y día del Hombre.
- ✓ Programación y ejecución de campañas de bienestar en convenio con Recordar, ACE Seguros.
- ✓ Stand de Productos Ramo mensualmente con precios favorables para los colaboradores del MADR.
- ✓ Celebración Día de la Secretaria.
- ✓ Carnetización para todos los colaboradores que ingresan al MADR
- ✓ Se llevaron a cabo dos Ferias de Productos y Servicios Bancarios (Davivienda, BBVA – Occidente – Popular – Bogotá – Credivalores – Pichincha – Citibank), con el fin de obtener las mejores tasa del mercado que beneficien a los funcionarios.
- ✓ Stand de útiles escolares y de oficina ofrecidos por la Fundación de Invidentes con el fin de apoyar la venta de sus productos y obtener precios favorables para los funcionarios.
- ✓ Convocatoria Elección de los Representantes de los Empleados a COPASO Período 2014 – 2016
- ✓ Condecoración al Servidor Público con mayor experiencia en el sector público por parte del Señor Presidente de la República (Blanca Isabel Peña)
- ✓ Actividad celebración día del Servidor Público
- ✓ Revisión de las actividades realizadas a través de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL-POSITIVA), durante el año 2013, y proyección de actividades para el 2014.
- ✓ Mesa de Salud Laboral, ARL y AON, MADR
- ✓ Divulgación pausas activas en la Intranet
- ✓ Reubicación y Mejoramiento de lugar y puestos de trabajo (Humedad 5 piso) Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Estudios de Puesto de Trabajo – ARL Positiva de acuerdo a las necesidades de los funcionarios
- ✓ Inspección por parte de la ARL Positiva a las instalaciones del MADR para actualización del Programa de Salud Ocupacional
- ✓ Acompañamiento por parte de la ARL – Copaso en la señalización tercer piso.
- ✓ Exámenes Ocupacionales de Ingreso y Retiro de funcionarios
- ✓ Jornada de exámenes de Prevención (Índice de Masa Corporal - Glucometría - Toma de Presión)



Se efectuó la evaluación de desempeño correspondiente al periodo agosto de 2013 a enero de 2014 por los evaluados y evaluadores.

Por otra parte, se realizaron reuniones con la CNSC y los directivos y coordinadores del Ministerio y se están revisando los ejes temáticos correspondientes a cada cargo de carrera para el concurso para adelantar el tema de la convocatoria a cargos de carrera sin proveer.

En la encuesta de autoevaluación aplicada se encontró lo siguiente: en promedio, el 30% de los funcionarios de planta encuestados, identifica las actividades, productos y políticas de Talento humano tales como: Plan Institucional de Capacitación, Bienestar social y estímulos, Manual de Funciones, Actividades de Inducción y reinducción, Sistema de Evaluación de desempeño; Con relación a los contratistas, aunque ellos no participan en las actividades y políticas de Talento humano, el 42% reconoce dichos elementos de control al interior de los procesos de los cuales hacen parte, un 12% ha participado en algún tipo de actividad en su puesto de trabajo o dependencia, y de manera voluntaria han consultado las herramientas del Ministerio y sistemas de información, para el desarrollo de sus actividades.

1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

- **Planes programas y proyectos:**

Los objetivos institucionales, Misión y Visión fueron difundidos en el Ministerio a través de Caminagro en el mes de mayo de 2014, se cuenta con un instructivo de elaboración del Plan de Adquisiciones y se han realizado capacitaciones a los usuarios frente al tema y manejo en el aplicativo SISGESTION.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la ejecución de Planes Operativos de la vigencia 2013 y presentó el respectivo informe. El Plan de Acción de la vigencia 2014 se encuentra publicado en la página web, link: <https://www.minagricultura.gov.co/planeacion-control-gestion/Gestin/Plan%20de%20Acci%C3%B3n/Plan%20Accion%202014.pdf>, de igual forma se encuentran el Plan Anticorrupción, Presupuesto, Programas, Plan Estratégico, y Plan de Adquisiciones de la vigencia 2014; a nivel de dependencias los Planes operativos se encuentran en el aplicativo SISGESTION y los responsables de las dependencias realizaron el reporte trimestral de avances con corte a marzo 31 de 2014 conforme a lo solicitado por la Oficina Asesora de Planeación.

El 55% de los encuestados (Funcionarios y contratistas), conoce los planes, programas y/o proyectos asociados a los procesos a los cuales pertenecen, el 53% conoce los objetivos de su proceso o dependencias en el caso de los nuevos procesos que se están adecuando con la reestructuración y conforme a ello se distribuyen las actividades entre los funcionarios de las mismas. El 58% opina que los productos obtenidos del desarrollo de la ejecución de los planes, programas y proyectos de la dependencia a la cual pertenece, responden a lo planeado, y el 53% reconoce que se



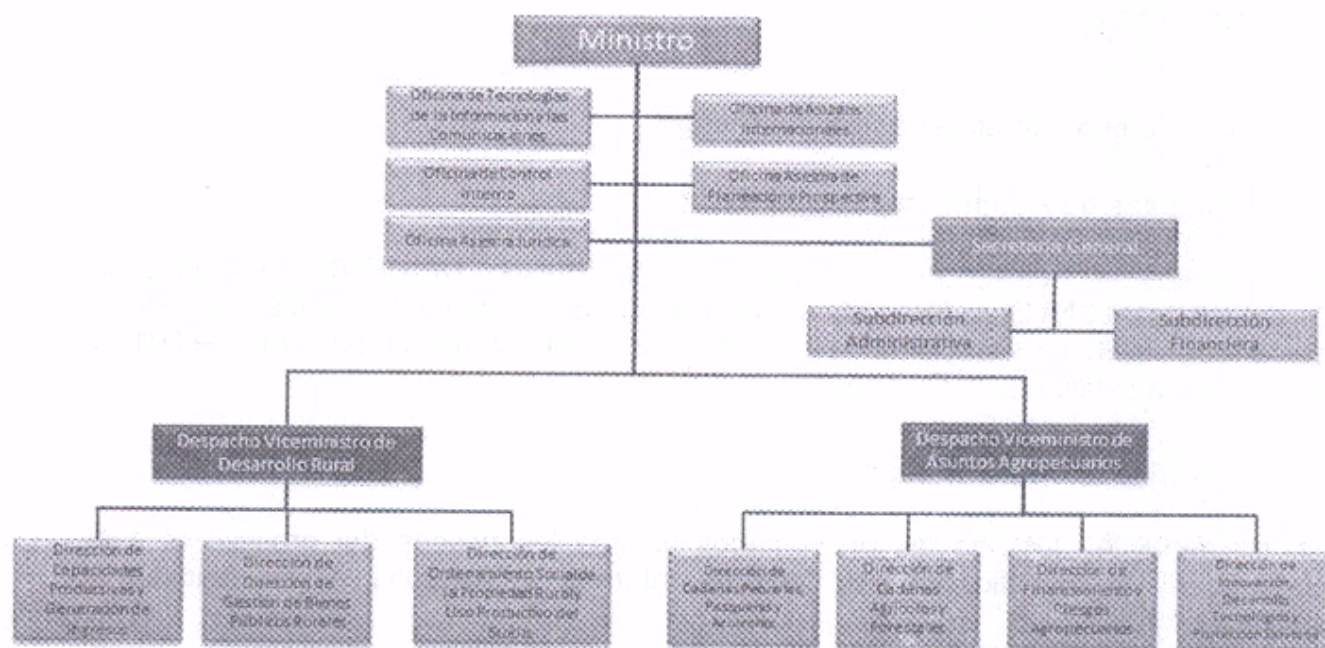
toman acciones, producto del resultado de la ejecución de los planes, programas y proyectos.

• **Modelo de operación por procesos:**

Conforme a la reestructuración del Ministerio con el Decreto 1985 de 2013, se ha venido trabajando sobre la actualización de procesos y procedimientos; Se documentaron y publicaron en Camponet 24 Caracterizaciones de Procesos con sus respectivos indicadores y se ha actualizado 66 procedimientos y se divulgaron durante los meses de mayo y junio de 2014; al respecto, de la encuesta de autoevaluación se obtuvo que el 43% de los encuestados conocen el Modelo de Operación por Procesos del MADR y el 51% conoce el proceso al cual pertenece dentro del modelo.

• **Estructura organizacional:**

A partir del Decreto de reestructuración (D.1986 de 2013), la nueva estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es la siguiente, y al interior de las Direcciones se han conformado Grupos de Trabajo, información que se ha venido actualizando en SIGEP de acuerdo con los compromisos adquiridos con el DAFP:



Producto de la encuesta se encontró que el 54% de los funcionarios y contratistas que participaron en la misma, conocen la estructura actual del Ministerio, en promedio el 46% responde que dicha estructura permite el cumplimiento de la planeación, facilita la gestión por procesos y permite identificar niveles de responsabilidad y autoridad. El 33% considera que la alta dirección facilita la comunicación con los demás procesos y retroalimentación entre los diferentes niveles organizacionales.

rate



- **Indicadores de gestión:**

Con la actualización de los Procesos, se actualizaron los indicadores y se cuenta con una matriz de indicadores de gestión de los procesos en la cual se registra el seguimiento trimestral. Con Motivo de la actualización que se trabajó hasta el mes de abril, se encuentra pendiente el seguimiento del primer trimestre. Por otra parte, se encuentran indicadores de los planes operativos en el aplicativo SISGESTIÓN sobre los cuales los responsables de las dependencias del Ministerio, realizan el reporte de seguimiento trimestral.

El 43% de los encuestados conoce los indicadores de gestión del Proceso o del Plan Operativo de la dependencia a la cual pertenece y el 34% sabe de su publicación y acceso (Camponet). En promedio, el 42% está al tanto de la medición o monitoreo a través de indicadores de gestión de procesos o planes de su dependencia y la toma de decisiones o acciones conforme a su medición.

- **Políticas de operación:**

Se encuentra en proceso de actualización y divulgación el documento Política de Operación de los procesos; el 28% de los encuestados conoce las Políticas de Operación del Ministerio y el 30% sabe que se encuentran aprobadas por un documento formal.

1.3. Componente Administración del Riesgo

- **Políticas de Administración del Riesgo:**

Se actualizó la Política de Administración del Riesgo DE-DEI-05" del proceso DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL, la cual fue divulgada a través de correo masivo a los funcionarios y contratistas del Ministerio el 12 de junio de 2014 y se encuentra publicada en Camponet.

- **Identificación del Riesgo:**

En promedio, el 33% de los encuestados conoce los riesgos del proceso al cual pertenecen, la identificación de factores internos y externos, y las causas y consecuencias.

- **Análisis y Valoración del Riesgo:**

El 33% de los encuestados afirma que en su proceso se evalúa el impacto y probabilidad de ocurrencia de riesgos y se establecen planes de manejo, el 28% conoce los controles para minimizar los riesgos, el 83% no sabe si el Mapa de Riesgos Institucional incluye los riesgos de corrupción y el 81% no sabe o conoce si en su proceso se realiza periódicamente seguimiento a los controles del Mapa de Riesgos *o rta*



Planes de manejo.

Los Mapas de Riesgos por Procesos se encuentran en proceso de actualización conforme a lo programado para el mes de junio de 2014 por el Grupo SIG, se trabajó conforme a un cronograma con cada una de las dependencias del Ministerio para la identificación, análisis, valoración y acciones de los mapas de riesgos con los responsables en cada uno de los procesos; a la fecha se encuentran aprobados y publicados los mapas de riesgos de 3 procesos, el resto se encuentra pendiente de aprobación final por parte de los responsables de los procesos. En el mes de julio se sensibilizará a los funcionarios acerca de los riesgos de corrupción para lograr una adecuada identificación de los mismos.

MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

1.2. Componente Autoevaluación Institucional

- Autoevaluación del Control y Gestión:

El 18 de junio de 2014 se dio aplicación a la encuesta de autoevaluación del Sistema de Control interno del Ministerio, compuesta por 55 preguntas, a 59 funcionarios de las diferentes dependencias del Ministerio y 26 contratistas contando con la colaboración de los líderes de procesos para la participación de los funcionarios a su cargo. Las 55 preguntas se enfocaron al conocimiento de los funcionarios y contratistas acerca de los productos relacionados con los componentes y elementos del MECI ajustándolas a la versión 2014; en algunas preguntas aunque no aplican a los contratistas, es el caso de la evaluación de desempeño, Plan de Capacitación, bienestar social y estímulos, o inducción y reinducción, los datos se tabularon de manera separada con el fin de no generar confusiones y el análisis presentado en un informe a la administración, consiste en el conocimiento que se tiene de los elementos dentro del Ministerio.

La Oficina de Control Interno ha realizado campañas de autocontrol de las cuales se ha presentado informes así:

Campaña No 1. Febrero de 2014: *"Para que no pierdas el control....Conoce la cultura de Autocontrol"*; se publicó en Camponet la presentación en diapositivas y se remitió vía correo electrónico el 25 de febrero.

Se preparó el cuestionario para evaluar la sensibilización de la campaña e interiorización del tema, el cual fue diligenciado por 95 funcionarios y contratistas del MADR y las respuestas se publicaron en Camponet y en la cartelera del 5° piso. Los resultados se tabularon y se presentó el respectivo informe al nivel directivo. *eww*



CAMPAÑA AUTOCONTROL 01-2014

PARA QUE NO PIERDAS EL CONTROL....
Conoce la cultura de Autocontrol

¿CÓMO SE CONTROLA?
Es la capacidad de dominar las acciones y reacciones, y estar en disposición de autocriticas, para detectar desviaciones y corregirlas de manera que se pueda alcanzar las objetivos, conforme a la planificación.

¿QUÉ ES EL AUTOCONTROL?
"Es hacer las cosas de la mejor manera, con buena actitud, compromiso y responsabilidad, sobre lo que hacemos cada día, de modo que la excelencia no es un acto sino un hábito".

ORGANIZACIÓN IMPORTANTE DEL AUTOCONTROL
El autocontrol hace parte del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), que es una herramienta de gestión que permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado, el MECI está estructurado en 3 Subelementos, 9 componentes y 29 elementos.
El autocontrol es uno de los principios del MECI y hace parte de uno de sus componentes llamado Autocontrol Interno.

PRINCIPIOS DEL MECI
El autocontrol es un principio del MECI que permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado.

El autocontrol es una herramienta de gestión que permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO
El autocontrol es un principio del MECI que permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado.

Principios para aplicar el Autocontrol

CARACTERÍSTICAS DEL AUTOCONTROL

- Promueve hacer las cosas operativamente, con calidad y excelencia.
- Promueve el desarrollo del talento humano y crecimiento personal.
- Genera un mejor clima organizacional.
- Procura la reflexión y autoevaluación para el mejoramiento continuo.

EFFECTOS Y LOGROS SEÑALADOS

- Controla sobre sí mismo y sobre el trabajo
- Confiable y honesto en la información
- Eficaz y eficiente en los planes y programas.
- Cumplimiento de la normatividad vigente
- Funcionarios respetuosos, que saben escuchar a los demás
- Funcionarios líderes y creadores de espacios de diálogo

Para esto necesitamos actitud positiva y mejores ambientes de trabajo. Debemos asumir un punto de vista positivo en la aplicación del autocontrol en el lugar de trabajo y en la vida personal.

APUNTA QUE YA TIENES EL CONTROL. PRACTICA LA CULTURA DE AUTOCONTROL.

CAMPONE **MinAgricultura** **PROSPERIDAD PARA TODOS**

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

19 de febrero de 2014

Para que no pierdas el control....
...Conoce la cultura de Autocontrol

En cumplimiento del rol de Fomento de Cultura de Autocontrol, la Oficina de Control Interno, invita a los funcionarios y contratistas del Ministerio de Agricultura, a consultar el documento "Para que no pierdas el control, conoce la cultura de autocontrol". El próximo miércoles 26 de febrero, funcionarios de la OCI se acercarán a las dependencias para la aplicación de la encuesta de evaluación de la campaña. Durante el 2014, la OCI periódicamente enviará logs, campañas y radicares para ordenar por los distintos medios de comunicación del Ministerio. Agradecemos su colaboración y participación.

Comunicación con transparencia al servicio del campo

all rd
8



Campaña No. 2 "AUTOCONTROL COMPROMISO DE TODOS": se realizó a través del correo institucional y Camponet entre el 26 de marzo y el 7 de abril; Adicionalmente, con el fin de utilizar las herramientas informáticas y apoyar la política de "Cero Papel" se publicó y envió el taller correspondiente para que fuera diligenciado por los funcionarios y se remitiera a vuelta de correo electrónico. La campaña consistió en recordar el significado del Sistema de Control Interno, controles, control interno y especialmente, que es y que no es la Oficina de Control Interno. Se evaluó el concepto de control interno, Oficina de Control Interno, responsabilidades del control, y se identificaron controles de los procesos conocidos por los funcionarios y elementos para el funcionamiento del SCI en los procesos y dependencias. Sobre lo anterior, se publicó el resumen en la cartelera del 5° piso, se publicaron los resultados del taller en noticias de Camponet y Boletín de Caminagro, se presentó el respectivo informe y tal como se mencionó en la apertura de campaña, se divulgaron los resultados de las dependencias con más autocontrol en el Ministerio y se entregaron diplomas y obsequios a los cinco mejores resultados.

Publicación del Boletín de Caminagro del mes de mayo: Se publicó en el Periódico institucional una página acerca de Autocontrol, en la cual se resumió lo realizado en las campañas 1 y 2, y se inició la invitación a la búsqueda del nombre del logo de autocontrol con el slogan: *"Para que no pierdas el control....Conoce la cultura de Autocontrol"*



En la encuesta de autoevaluación de MECI 2014, se encontró que el 40% de los encuestados han participado en campañas o actividades de Autocontrol del MADR y el 42 afirma que aplica instrumentos de autoevaluación de control y/o de gestión en sus labores.

- **Auditoria Interna:**

En la encuesta se indagó acerca del conocimiento del procedimiento de Auditoria Interna del MADR encontrando que el 43,5% lo conoce y el 46% considera que la auditoría retroalimenta la operación y cumplimiento de los procesos del Ministerio. El 50,6% afirma que en su área o proceso se tienen en cuenta recomendaciones brindadas por la Auditoria para la implementación de mejoras.

Conforme al Programa Anual de Auditoria, se han realizado las auditorías a convenios según lo programado por la Oficina de Control interno, seguimiento a los planes institucionales e informes de Ley en las fechas establecidas por la normatividad vigente, la ejecución del Programa Anual de Auditoria se encuentra en el 49% de ejecución y frente a los indicadores del Plan de Acción se reporta lo siguiente con corte a junio de



2014:

METAS INDICADORES SISGESTION			
INDICADOR	META	EJECUCIÓN	AVANCE %
AUDITORIAS DE GESTION (PROCESOS Y ESPECIALES)	40	13,4	34%
INFORMES DE LEY (INTERNOS Y EXTERNOS) - INDICADOR (19)	71	39	55%
CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO	4	2	50%
SEGUIMIENTO A LA GESTION DE RIESGOS	2	1	50%

• **Planes de Mejoramiento:**

Se actualizó el procedimiento de Planes de Mejoramiento y se encuentra pendiente de publicar y divulgar. Trimestralmente se realiza seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos con la CGR, evaluando el cumplimiento de actividades a 31 de marzo para consolidar la información y se realiza la asesoría y acompañamiento a la suscripción de nuevos planes; con corte a 31 de marzo se remitió informe de seguimiento mediante memorando 20142800021163 a la Alta Dirección. Adicionalmente se realiza seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a los planes de mejora y cierre de acciones producto de las auditorías internas realizadas a los procesos y planes institucionales, lo cual es publicado en Camponet.

El 46% de los encuestados conoce los planes de mejoramiento asociados a su proceso, en promedio el 37% conoce la metodología, para la elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento; el 30,6% se da a conocer a los servidores y contratistas relacionados con el proceso, el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejoramiento. El 45% de los encuestados afirma que la implementación de acciones de mejora sobre auditorías internas, generadas en su proceso ha contribuido en la disminución de nuevos hallazgos y a la implementación de mejores prácticas.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se actualizaron, divulgaron y publicaron en Camponet los siguientes documentos relacionados con el PROCESO ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- ✓ Caracterización proceso Atención y Servicio al Ciudadano CP-ASC-01
- ✓ Procedimiento Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente PR-ASC-02
- ✓ Instructivo Protocolos de Atención al Ciudadano IN-ASC-01

Adicionalmente, en la página web del Ministerio, en el link de Atención al Ciudadano se ^{ret} _{web}



publicó el Registro público de derechos de petición, y el informe de atención al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2014, frente a lo cual la administración ha iniciado una serie de campañas y emitió una circular con el fin de que se atiendan los requerimientos en términos de Ley so pena de sanciones disciplinarias.

Respecto a la atención presencial, según el mencionado informe, el Ministerio recibió 816 visitas de las cuales 269 fueron al Grupo de Atención al ciudadano y se evaluó la prestación del servicio por parte del personal del Ministerio en términos de atención, disponibilidad, dominio del tema e instalaciones locativas, obteniendo como resultado una calificación promedio de 4,81 sobre 5. El nivel de servicio del call center se encuentra en un 95% y de atención en un 93%.

A través de Camponet se han realizado divulgaciones en temas de atención al ciudadano, así:

- ✓ El 21/01/2013 Trámite oportuno de las PQRDS.
- ✓ El 21/02/2014 Tips generales para el trámite
- ✓ El 07/03/2014 Medios por el cual el MADR escucha a los ciudadanos.
- ✓ Se colocó como protector de pantalla el 31/03/2014 los medios de escucha a los ciudadanos.
- ✓ Adicionalmente, se publicó en noticias de Camponet del mes de mayo, el memorando 20142260019173 del 10 de abril de 2014, el cual tenía como asunto el trámite oportuno de las PQRS y la Circular "Cumplimiento al Procedimiento ALI-19 – Administración de Comunicaciones Oficiales".

En la página web del Ministerio, se publicó Carta de trato digno en el Link de atención al Ciudadano firmada por el Sr. Ministro.

Actualmente, el Ministerio se encuentra en la actualización de sus Tablas de Retención documental.

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

Dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas, con corte a 30 de abril se hizo seguimiento al Plan Anticorrupción encontrando que: Mensualmente se ha venido actualizando la matriz de seguimiento a los compromisos Acuerdos para la prosperidad, en resumen se tienen 213 compromisos de los cuales 21 se encuentran cerrados, 21 en proceso, 172 realizados y 1 nuevo en la matriz de mayo de 2014. De los Cuestionarios



al Congreso de la República ha llegado un requerimiento por parte del Congreso de la República el cual fue atendido y para el Informe de memorias al Congreso de la República, en el mes de marzo se dirigieron comunicaciones a las entidades de las cuales se han recibido algunos informes, de igual forma se hicieron solicitudes a las dependencias del Ministerio para compilar las memorias al Congreso, lo cual es insumo para el documento de rendición de cuentas de Audiencia Pública.

Se encuentra pendiente la actualización de la Política de Comunicaciones que se realizará tan pronto se tenga completo el ajuste del Sistema de Gestión de Calidad. En la encuesta se encontró que algunos de los funcionarios y contratistas no conocen la Política de comunicaciones del Ministerio, el 45% conoce las Tablas de retención Documental de la dependencia a la cual pertenecen y el 59% conoce y utiliza los medios de acceso a la Información del Ministerio (Cartelera, página web, Camponet, Caminagro).

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, está certificado desde diciembre de 2007, en la Norma NTCGP 1000:2004 e ISO 9001:2000; en el mes de Septiembre de 2013, se obtuvo la renovación de la Certificación de Calidad por parte de S.G.S.

En la vigencia 2014 se ha trabajado en la mejora del Sistema Integrado de Gestión, a través de la optimización y actualización de sus procesos y demás documentos que componen el Sistema con el fin de dar cumplimiento a su objeto misional.

Se observan avances importantes frente al fortalecimiento institucional y cumplimiento de actividades establecidas en los planes.

El Sistema, cuenta con el compromiso de la Alta Dirección y colaboradores de la Entidad, sin embargo se observan debilidades frente al conocimiento general de los procesos, planes, Información Institucional y documentos estratégicos, considerando que los encuestados no identifican todos los elementos de control y del Sistema de la manera esperada.

RECOMENDACIONES

El Ministerio, la Alta Dirección y los servidores, están comprometidos con el sostenimiento y renovación de la Certificación de Calidad 2014, por lo cual el conocimiento de los documentos de direccionamiento estratégico y políticas de Talento humano, son la base para generar una cultura organizacional enfocada al control, siendo importante fortalecer los mecanismos de divulgación y comprensión entre los funcionarios y contratistas.

En razón a los cambios organizacionales, nuevamente se debe dar a conocer la planeación y políticas de riesgos y de operación de los procesos, buscando con ello optimizar el desarrollo profesional de los funcionarios y el mejoramiento en la prestación de los servicios por parte de los contratistas, por lo mismo es importante involucrarlos



en la ejecución y seguimiento de los planes y objetivos del Ministerio con el fin de fortalecer el desempeño institucional.

Es necesario que los líderes de procesos continúen con las reuniones periódicas con sus equipos de trabajo con el fin de aplicar autoevaluación de sus indicadores establecidos en procesos o planes y dar a conocer la importancia frente al cumplimiento e implementación de acciones provenientes de auditorías tanto internas como externas y realizar seguimiento a los avances de indicadores definidos en los planes de mejoramiento

Se sugiere que en la actualización de la Política de Comunicación se describa la estructura organizacional vigente, especificando líneas de autoridad y responsabilidad, comunicación formal e interrelación de los procesos, adicionalmente, en los procesos de inducción, reinducción o divulgación de la información, asegurarse sean conocidos por todos los servidores y contratistas, considerando que el fortalecimiento de los sistemas de información y comunicación deben hacer parte de la cultura organizacional y están encaminados al cumplimiento de los objetivos.

Es importante resaltar que las Políticas de Operación constituyen marcos de acción que formalizadas, documentadas e interiorizadas por los funcionarios, conducen a una operación eficiente; por lo mismo, es necesario revisarlas, actualizarlas y socializarlas, y más adelante verificar su aplicación.

Firma

Elaboró: Marisol Gutiérrez Hernández -Contratista OCI
Revisó y Aprobó: A. Marlene Huertas López - Jefe OCI

