

Informe de Seguimiento (Auditoria de Cumplimiento) a PQRSD

Corte junio 30 de 2014.

Contenido

I. Objetivo

II. Alcance

III. Procedimientos adelantados

IV. Conclusión

V. Hallazgos y oportunidades de mejora identificadas

Firmas de aceptación

I. Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, consulta, denuncias y felicitaciones en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria (UPRA) para el periodo comprendido entre Enero y Junio de 2014.

II. Alcance

En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Petición o 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. Las Peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción, descontento, protesta o inconformidad que formule una persona, en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal en desarrollo de sus funciones. Las quejas deben ser atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad, excepto aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión

injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Solicitud de Información: Los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y a que se expidan copias de los mismos, salvo los que tengan reserva constitucional o legal. La solicitud de información será resuelta, atendida o contestada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, racionalizar los recursos públicos o hacer más participativa la gestión pública. Las sugerencias serán atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Consulta o concepto: Requerimiento que realizan los ciudadanos al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural sobre un caso o asunto, para que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Esta respuesta no compromete la responsabilidad de la entidad, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Las consultas o conceptos serán resueltos, atendidos o contestados dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Denuncia: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual los ciudadanos notifican o dan aviso 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. Las denuncias serán atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Felicitaciones: Se entienden como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos, de gratitud por un servicio satisfactorio.

III. Procedimientos adelantados

De acuerdo con los objetivos y alcances definidos, el desarrollo del trabajo se abordó siguiendo la metodología y etapas que se describen a continuación:

- Identificación y validación de las normas, leyes y políticas relativas al proceso objeto de evaluación.
- Validación de la idoneidad de los soportes documentales.
- Verificación de los instrumentos de control y gestión que son administrados por el área de Atención al Ciudadano.

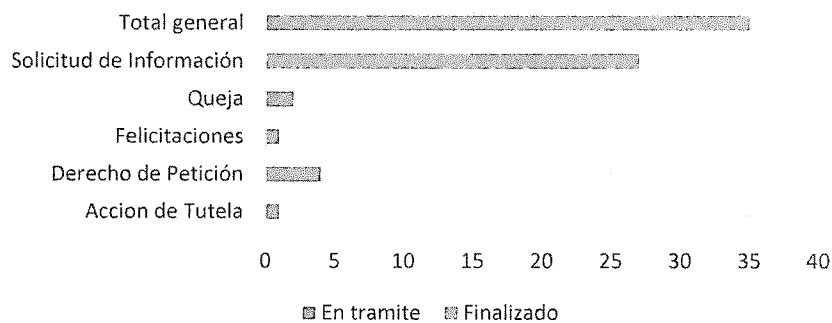
IV. Limitaciones al Alcance

Ninguna

V. Resultados

Estado de actuación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, consulta, denuncias y felicitaciones
Grafico 1

Distribución de las Solicitudes



Fuente: Matriz de seguimiento de Atención al Ciudadano 2014

Tipo de Solicitud	En tramite	Finalizado
Acción de Tutela	0	1
Derecho de Petición	0	4
Felicitaciones	0	1
Queja	1	1
Solicitud de Información	0	27
Total general	1	34

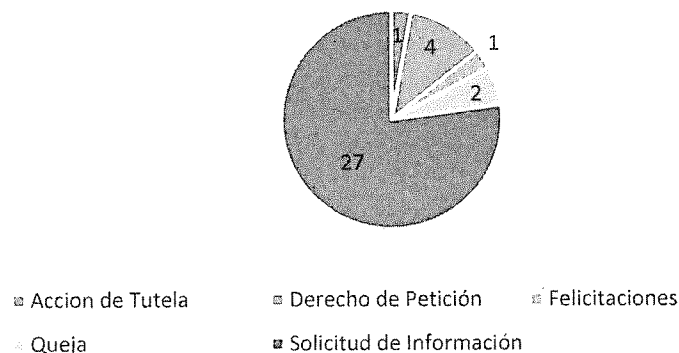
De acuerdo a lo evidenciado en el cuadro, con corte al 30 de Junio de 2014 se han presentado 35 solicitudes de la cuales 34 ya fueron resueltas (97.14%). Sobre el particular se evidencia la extemporaneidad de unas solicitudes de información de acuerdo a los términos establecidos en la ley, así:

- ✓ Solicitud efectuada el 05 de marzo de 2014 (Carlos Gustavo Silva – Comité de Ganaderos del Tolima) y la respuesta fue otorgada el 27 de Marzo de 2014 – Extemporaneidad de 5 días hábiles). Sobre el particular existió extemporaneidad al clasificarse como una solicitud de consulta, sin embargo de acuerdo al requerimiento obedecía a una solicitud de información.

- ✓ Solicitud efectuada el 15 de Abril de 2014 al correo atención al usuario y radicado el 21 de Abril de 2014 – (Fabián Polaschke) sobre la cual se emite respuesta el 22 de Mayo de 2014 – Extemporaneidad de 4 días hábiles.

Sobre las solicitudes en trámite se evidencia 1 queja instaurada por el Señor Carlos Ramírez Pinillos a través de la página web del Ministerio de Agricultura y allegada por esta el día 06 de Junio de 2014, sobre la cual no se evidencia una respuesta formal por parte de la Unidad dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

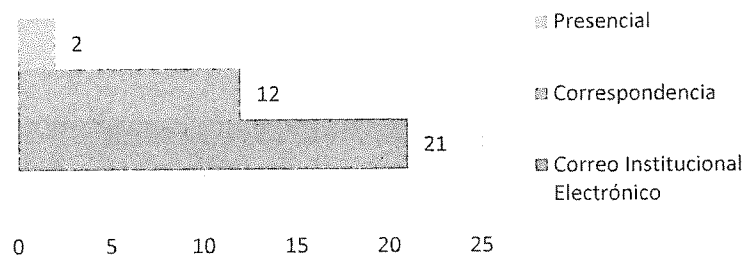
Tipos de solicitud



Fuente: Matriz de seguimiento de Atención al Ciudadano 2014

De acuerdo con el tipo de tramite ciudadano solicitado para el periodo comprendido entre enero y junio de 2014, el 77% correspondió a solicitudes de información, el 11% a derechos de petición, el 6% a quejas, 3% a felicitaciones y finalmente el 3% a acciones de tutela.

Medios de recepción



Fuente: Matriz de seguimiento de Atención al Ciudadano 2014

De acuerdo con el gráfico y para el periodo comprendido entre enero y junio de 2014, se observa que el 60% de las solicitudes se reciben por el correo electrónico Institucional, el 34% por correspondencia y el 6% de manera presencial.

Conclusión

De acuerdo con lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 97.14%, sin embargo se evidenciaron 2 solicitudes de información presentadas de forma extemporáneas y 1 queja remitida por el Ministerio de Agricultura que a la fecha no se le ha dado respuesta.

Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y felicitaciones vienen administrándose en una matriz de seguimiento a cargo de la Secretaria General – Área de Atención al Ciudadano y las mismas son custodiadas y organizadas en expedientes.

El responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, lidera la implementación de acciones de mejora, con fundamento en los lineamientos de carácter legal y normativo y las observaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno en relación a la estructuración de Manuales de Políticas, actualización de procedimientos y el fortalecimiento de los canales de atención por medios electrónicos.

Se evidenció la presentación de informes de gestión para la Dirección por lo correspondiente al primer trimestre del año 2014. El informe correspondiente al segundo trimestre se encuentra en proceso de elaboración

Recomendación

Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en concordancia con los parámetros fijados por la Normatividad legal vigente atendiendo a las siguientes recomendaciones: mantener informado al peticionario del avance de su solicitud y afianzar la cultura del servicio al ciudadano al interior de la Unidad.

Adelantar procesos de comunicación continua al interior de la Unidad, recordando la importancia de dar respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos. Dar oportuna cuenta al Ciudadano Carlos Ramírez, sobre el proceso adelantado por la Unidad para dar trámite a su queja.



Camilo Andrés Pulido Laverde
Asesor de Control Interno

