

## Contenido

---

I. Objetivo

---

II. Alcance

---

III. Procedimientos adelantados

---

IV. Resultados de Seguimiento

---

V. Conclusiones

---

VI. Recomendaciones

---

## I. Objetivos

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Parágrafo segundo el cual establece: *“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”*; Así mismo, a lo establecido en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, Artículo 5 el cual establece: *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”*.

## II. Alcance

El seguimiento y evaluación del tratamiento dado de las PQRS´d, corresponden a las recibidas y tramitadas durante el periodo de julio a diciembre de 2014.

## III. Procedimientos adelantados

Para la exposición de la información estadística del presente informe se requirió de la información registrada por el responsable del proceso en el formato, "GDO-FT-014 Matriz de seguimiento de atención al ciudadano 2014", herramienta mediante la cual el Área de PQRS´d controla la recepción y respuesta a las mismas.

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.
- Verificación de los instrumentos de control y gestión que son administrados por el área de Atención al Ciudadano.
- Validación de la idoneidad y trazabilidad de los soportes documentales.
- Entrevistas con el responsable del proceso.

#### IV. Resultados del Seguimiento

A continuación se presentan los resultados de las verificaciones realizadas para cada uno de los documentos y evidencias aportadas.

##### A. Informe de Gestión Servicio al Ciudadano

Verificado el contenido del "Informe de gestión Servicio al Ciudadano Consolidado Enero a Diciembre de 2014" y que fuera suministrado por la responsable del proceso, se observan las siguientes cifras consolidadas por el tercer y cuarto trimestre, así:

Tipo de PQRS´d	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Sugerencias	2	1	3
Solicitud de Información	11	16	27
Peticiones (derechos de petición)	6	3	9
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>39</b>

\* "Informe de gestión Servicio al Ciudadano Consolidado Enero a Diciembre de 2014"

De otra parte, se verificaron los informes trimestrales que emitió el Área de Atención al Ciudadano, a la Dirección General para la vigencia 2014. Al respecto se evidenció lo siguiente:

Tipo PQRS´d	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Total
Peticiones	0	4	6	3	13
Queja	1	0	0	0	1
Tutela	1	0	0	0	1
Felicitación	1	0	0	0	1
Consulta	0	1	0	0	1
Solicitud de Información	17	10	11	16	54
Sugerencias	0	0	2	1	3
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>74</b>

\*Fuente Informes trimestrales Área de Atención al Ciudadano

Como conclusión de esta evaluación se evidenció que existe una diferencia en las cifras reportadas en el informe del segundo trimestre (Total PQRS´d 15), con las cifras presentadas para este mismo periodo en el informe al cierre la vigencia 2014 (Total PQRS´d. Cuadro 1: Segundo Trimestre 14).

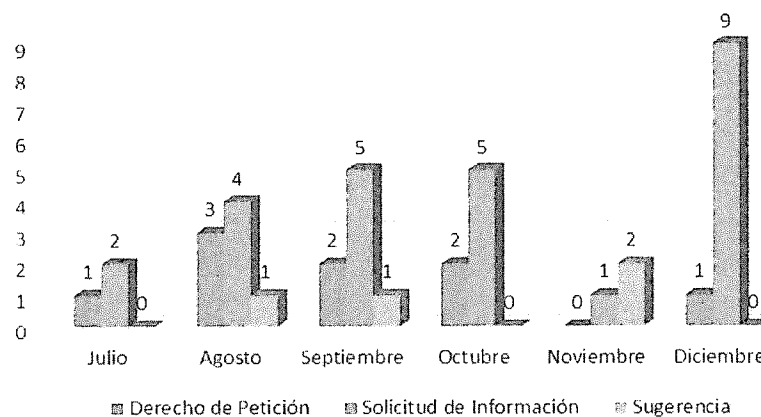
## B. Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano (GDO-FT-014)

Se verificó el contenido de la Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014, en lo que corresponde al tercer y cuarto trimestre de 2014. Sobre el particular, se observó un adecuado diligenciamiento de los campos que la componen; Sin embargo, se evidenciaron diferencias en las cifras de la matriz, con las presentadas en el "Informe de gestión Servicio al Ciudadano Consolidado Enero a Diciembre de 2014" en lo que corresponde al número de sugerencias (3) y solicitudes de información (27), así:

Mes	Derecho de Petición	Solicitud de Información	Sugerencia	Total general
Julio	1	2	0	3
Agosto	3	4	1	8
Septiembre	2	5	1	8
Octubre	2	5	0	7
Noviembre	0	1	2	3
Diciembre	1	9	0	10
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>39</b>

\* Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014

Total PQRS'd Segundo Semestre 2014



## C. Situaciones observadas

### 1. Sugerencias

Verificados los soportes y evidencias del trámite, se observó que cada sugerencia fue radicada bajo un número consecutivo independiente. Sin embargo, se evidenció que las sugerencias No 61 y No 62, recibidas a través del "Buzón", fueron tramitadas en una sola respuesta al estar dirigidas al proceso de "Gestión Administrativa". Sobre el particular es importante mencionar que la Unidad no ha formalizado tanto en el manual como en el procedimiento, el tratamiento que se debe seguir para dar respuesta a las sugerencias anónimas.

Por último, no se pudo obtener evidencia de la publicación de las respuestas a las sugerencias anónimas, que según lo informado por la responsable del procedimiento, fueron fijadas en la cartelera de la Dirección General.

A continuación, se presenta el detalle de las cuatro (4) sugerencias, recibidas durante el segundo semestre de 2014, de acuerdo a la *Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014* y que fueron contabilizadas como (3), para el informe generado al cierre de la vigencia 2014.

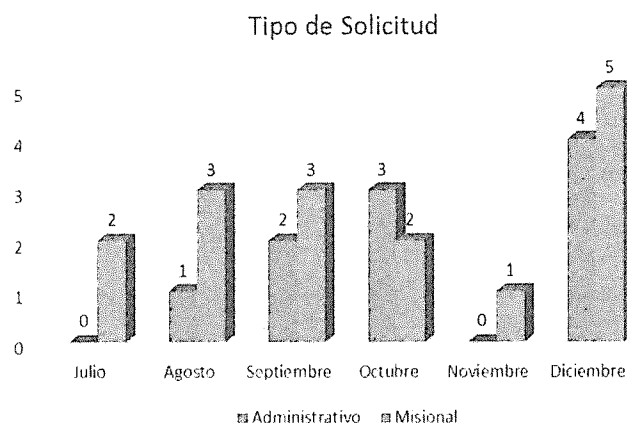
Fecha de Radicación	Radicado	Ciudadano	Detalle	Trámite	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
29/08/2014	45	Anónimo	Solicitud de actividades deportivas	Se proyectó respuesta desde el Área de Talento Humano - Se enviara la información para publicación en cartelera.	04/09/2014	Se verificó la respuesta emitida por el Área de Talento Humano a través de correo electrónico del 04/09/2014 evidenciándose que la respuesta está conforme a lo manifestado.
29/09/2014	53	Miguel Alberto Pacheco Duarte	Envía un comentario sobre su preocupación que el asunto de gestión integral del riesgo no parece ser un elemento transversal en las estrategias de la UPRA	Se envía respuesta al comentario	06/10/2014	Se verificó la respuesta dada con el Oficio Numero UPRA 000528-1 del 06/10/2014, firmado por el Dr. Felipe Fonseca, evidenciándose que la respuesta está conforme a lo manifestado

Fecha de Radicación	Radicado	Ciudadano	Detalle	Trámite	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
13/11/2014	61	Anónimo	Sugiere se instale una máquina dispensadora cuyo costo de consumo sea asumido por el usuario	Se fija en cartelera respuesta	Sin fecha de respuesta	Se observó que la respuesta no tiene fecha de emisión.
13/11/2014	62	Anónimo	Se sugiere, que el aseo de las oficinas y baños, esté hecho a las 8:00 am	Se fija en cartelera respuesta	Sin fecha de respuesta	

## 2. Solicitudes de Información

Para el segundo semestre del año 2014, se recibieron veinte seis (26) solicitudes de información, de las cuales diez (10), que representan el (31%) corresponden a asuntos administrativos (invitaciones, solicitud información talento humano, trámites administrativos, entre otros) y dieciséis (16), que representan el (61%) a solicitudes de información misional.

Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Administrativo	0	1	2	3	0	4	10
Misional	2	3	3	2	1	5	16
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>26</b>



Es importante mencionar que al interior de las solicitudes de información, se registraron las invitaciones a los eventos, lo cual difiere del concepto de "solicitud de información"

publicado en la sección de "Atención al Ciudadano" (Página web "Solicitud de Información) el cual establece: *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.....".*

A continuación se detallan, las invitaciones recibidas que fueron tratadas y clasificadas como solicitud de información.

Mes	Radicación	Fecha de Radicación	Nombre del Ciudadano	Área Responsable	Responsable	Fecha Correspondencia Salida	Días Hábiles de respuesta	Detalle	Trámite que se le dio
Agosto	44	21/08/2014	Ana Patricia Nieves Acero	PLANEACION ESTRATEGICA	DIRECCION GENERAL	12/09/2014	17	Invitación mesa de trabajo por el Lago de Tota	Se envió respuesta a Corpoboyaca.
Septiembre	50	24/09/2014	María del Pilar Jiménez Mancipa	PLANEACION ESTRATEGICA	DIRECCION GENERAL	30/09/2014	5	Invitación reunión extraordinaria mesa de trabajo	Se envía información de la no disponibilidad de asistencia
Septiembre	52	29/09/2014	Faryde Carlier Gonzalez	PLANEACION ESTRATEGICA	DIRECCION GENERAL	09/10/2014	9	Solicitan designación punto focal, Principio 10	El señor Director Felipe Fonseca designa vía correo electrónico al Ingeniero Daniel Rozo

En referencia al radicado No. 38, se observó que la clasificación inicial correspondió a "Solicitud de Información", sin embargo el tratamiento interno fue de derecho de petición. Es de resaltar que la naturaleza del requerimiento obedece a una solicitud de información misional la cual tiene un término legal de 30 días y no a un derecho de petición como fue otorgada la respuesta, así:

Mes	Rad.	Fecha de Radicación	Fuente por la que Ingresó	Nombre del Ciudadano	Área Responsable	Responsable	Fecha Respuesta	Días Hábiles de respuesta	Detalle
Agosto	38	04/08/2014	Correspondencia	Jorge Antonio Roa Barrios	PLANEACION ESTRATEGICA	DIRECCION GENERAL	26/08/2014	17	Derecho de Petición enviado por la Unidad Territorial Atlántico

Por último, el radicado No. 56, obedece a la presentación de la hoja de vida de un ciudadano, con el objetivo de ser tenido en cuenta para la contratación de personal. Por lo anterior, esta comunicación no se configura como una solicitud de información.

Mes	Radicación	Fecha de Radicación	Fuente por la que ingresó	Nombre del Ciudadano	Área Responsable	Fecha Correspondencia Salida	Días Hábiles de respuesta	Detalle	Trámite que se le dio
Octubre	56	11/10/2014	Electrónico	Fernando Leonel Cárdenas Pedraza	PLANEACION ESTRATEGICA	17/10/2014	5	Envía Información de su HV para ser tenido en cuenta	Se envía respuesta con oficio enviado por correo electrónico

Por lo anterior, se concluye que las solicitudes de información fueron tramitadas oportunamente y no superaron el plazo máximo establecido por la Ley (30 días hábiles). Cabe resaltar que se evidencian oportunidades de mejora en relación a las clasificaciones de las mismas.

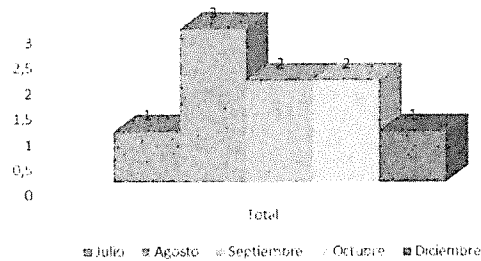
### 3. Derechos de petición

Para el segundo semestre de 2014, la UPRA recibió y dio respuesta con oportunidad a nueve (9) derechos de petición, según los plazos fijados por la ley (15 días hábiles).

La siguiente grafica muestra el comportamiento de los derechos de petición recibidos:



Total Derechos de Petición Segundo Semestre  
2014



#### D. Cumplimiento Circular Externa 001 de 2011

Se evaluó el cumplimiento e implementación de las disposiciones establecidas en la Circular Externa 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Concejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en lo que corresponde a: *"Las entidades destinatarias dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta o seguimiento"*.

Sobre el particular, se observó que para la vigencia 2014 se publicó en la página web de la entidad el Informe correspondiente al primer y segundo trimestre de 2014, (el cual contiene el registro de 4 derechos de petición) y el informe consolidado a Diciembre de 2014 (el cual contiene el registro del 100% de los derechos de petición recibidos en 2014).

Como resultado de lo anterior, se concluye que la Unidad, a través del Área de Atención al Ciudadano está aplicando la disposición legal referida, sin embargo debe registrar en esta información el término para resolver cada uno de los derechos de petición formulados.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con lo anterior, las peticiones, sugerencia y solicitudes de información fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 100%.

La relación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, son administrados en el formato *GDO-FT-014 Matriz de Seguimiento de atención al ciudadano* y la información se clasifica de acuerdo al trimestre correspondiente. Las observaciones a la misma se desarrollaron en el cuerpo del informe.

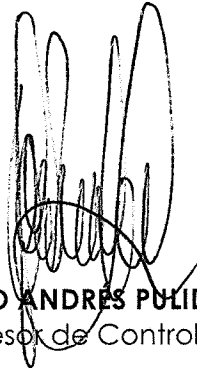
En referencia al manejo y control de los soportes documentales, se evidencia un incumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley de Archivo (Ley 594 de 2010) así:

- ✓ Carpetas sin foliación y rotulación.
- ✓ Documentos con ganchos de grapadora.
- ✓ Ausencia de un Inventario documental del archivo de gestión.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Socializar nuevamente al interior de la Unidad, el tratamiento que debe efectuarse a las PQRS´d recalcando la importancia de su administración y centralización en el Área de Atención al Ciudadano.
- ✓ Formalizar en el procedimiento diseñado para tal fin, el tratamiento que se le debe dar a las sugerencias (tiempos de respuesta y medios de publicidad) provenientes de anónimos y que son recibidas internamente. Sobre el particular, se debe dejar evidencia de la socialización, publicación o medio utilizado para comunicar la respuesta otorgada.
- ✓ Clasificar de manera adecuada cada una de las PQRS´d, recibidas por la Unidad y en virtud de las definiciones otorgadas por la Ley. Cuando exista duda de su clasificación se debe solicitar asesoramiento jurídico al funcionario pertinente.
- ✓ Es importante dejar evidencia del monitoreo mensual que realiza la dueña del proceso a la matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014.
- ✓ Garantizar que todas las respuestas que se emitan, tengan fecha de proyección, garantizando la trazabilidad en los tiempos de trámite.
- ✓ Asociar en la matriz, todos los procesos que intervengan en la proyección de la respuesta.
- ✓ Ajustar las cifras de los informes emitidos a la fecha por parte de la responsable del proceso. Sobre el particular, es importante el dar un alcance de los informes presentados, garantizando la coherencia de los tratamientos otorgados a las PQRS´d y que fueran reveladas durante el segundo semestre de 2014.
- ✓ Gestionar la adquisición de un archivador que permita custodiar de forma segura la documentación que genera el procedimiento; y un escáner, teniendo en cuenta la integración de los canales en expedientes virtuales.
- ✓ Garantizar que el 100% de los soportes de respuesta a la gestión y trámite de las PQRS´d estén disponibles y archivadas, con el fin de garantizar la verificación de los soportes de cumplimiento.

- ✓ Aplicar las normas de archivo de acuerdo a lo establecido por la Ley.
- ✓ Realizar el levantamiento del inventario documental del proceso, de acuerdo con las TRD definidas para el mismo.
- ✓ Registrar con rigurosidad la información en cada uno de los campos del formato *GDO-FT-014 Matriz de Seguimiento de atención al ciudadano*, con el fin de garantizar confiabilidad de la información y adecuados cálculos de tiempo para su trámite.



**CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE**  
Asesor de Control Interno

Elaboró: Yesnith Suárez Ariza  
Profesional de Control Interno

