

**AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR**  
**Oficina de Control Interno**

**N° INFORME:** OCI-2020-037

**DENOMINACIÓN DEL TRABAJO:** Auditoría Interna al Proceso “Participación y Atención al Ciudadano”.

**DESTINATARIOS:**<sup>1</sup>

- Ana Cristina Moreno Palacios, Presidente.
- Víctor Manuel Mondragón Maca, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (Delegado del Presidente - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- César Augusto Castaño Jaramillo, Secretario General.
- Dinorah Patricia Abadía Murillo, Vicepresidente de Proyectos.
- Felipe Enrique Guerra Olivella, Jefe Oficina de Planeación.
- John Fredy Toro González, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Eduardo Carlos Gutiérrez Noguera, Vicepresidente de Integración Productiva

**EMITIDO POR:** Ana Marlenne Huertas López, encargada del cargo de Jefe Oficina de Control Interno - Resolución 0262 del 9 de noviembre de 2020 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

**AUDITOR (ES):** Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.

Luís Miguel Cuadros Alfonso, Contratista.

---

<sup>1</sup> Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado mediante el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) “*Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la Entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva (...)*”

**OBJETIVO(S):** Evaluar de forma independiente el diseño y la eficacia operativa de los controles internos implementados en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) para gestionar los riesgos del proceso “Participación y Atención Al Ciudadano”.

**ALCANCE:** El alcance establecido para la realización de este trabajo comprendió la evaluación de los controles internos propios de la unidad auditada, incluyendo lo relacionado con:

- Formulación de políticas, lineamientos y directrices para el desarrollo de planes orientados a la participación y servicio al ciudadano.
- Orientación e información a usuarios y beneficiarios sobre los trámites y servicios de la Agencia en los Puntos de Atención al Ciudadano.
- Evaluación de la gestión del proceso y del cumplimiento de metas.
- Monitoreo y supervisión de los diferentes canales de atención.
- Evaluación y análisis de los indicadores del proceso, seguimiento a los controles de riesgos, Informes de auditorías y de gestión.

**Período Auditado:** Marzo de 2018 - Octubre de 2020.

**Nota:** El establecimiento de este período no limitaba la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

**CRITERIOS:** Para la realización de este trabajo se consideraron como principales criterios, los siguientes:

- Ley 134 de 1994 "*(...) normas sobre mecanismos de participación ciudadana*".
- Ley 1712 de 2014. "*(...) Ley de Transparencia y acceso a la información (...)*".
- Decreto 2623 de 2009 "*(...) se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*".

- Ley 1474 de 2011 “(...) *normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Decreto 2364 de 2015 “(...) *se crea la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, (...)*”
- Decreto 612 de 2018 “(...) *directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado*”
- Documentación aplicable del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad (*Caracterización del proceso auditado (CP-PAC-001), procedimientos (PR-PAC-002 a PR-PAC-004) y formatos asociados, Mapa de riesgos del proceso, etc.*).
- Circular Interna N° 031 de 2020 “*Lineamientos relacionados con la prestación del servicio*”
- Demás normatividad aplicable.

**DECLARACIÓN:** Esta Auditoría fue realizada con base en el análisis de muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se hubiera llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

**RESUMEN EJECUTIVO:** Como resultado de la evaluación practicada, se identificaron oportunidades de mejoramiento relacionadas con los siguientes aspectos:

1. Desviaciones en la formulación del Plan de Participación Ciudadana, debido a que no se evidenció la ejecución de los controles establecidos procedimentalmente para la revisión, aprobación y socialización del plan aprobado en noviembre 2018, y la formulación de un plan para ejecutarse durante la vigencia 2020.

2. Incumplimiento en la comunicación, socialización y ejecución de las actividades definidas en el cronograma del Plan de Participación Ciudadana, teniendo en cuenta que, el cronograma del plan durante la vigencia 2019 se cumplió en un 45%, no se evidenció el Informe de resultados de la implementación de dicho plan en la vigencia 2019, así como tampoco, se realizó retroalimentación a los líderes de los procesos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
3. Deficiencias e incumplimiento de los lineamientos establecidos para la aplicación de las encuestas de calidad de servicio y satisfacción del usuario, tales como: Incumplimiento en la periodicidad de aplicación de encuestas en la vigencia 2018, debilidades en las directrices impartidas por Secretaria General para la aplicación de la encuesta, inobservancia de los lineamientos establecidos para la aplicación de la encuesta, extemporaneidad y falta de soporte documental de la entrega de las encuestas aplicadas por parte de las UTT.
4. Inconsistencias en resultados reportados en el Informe de Evaluación de la Encuesta, relacionadas con diferencias en la información registrada en el formato “Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario” frente a la registrada en el formato de tabulación de las encuestas, como también diferencias en la información reportada en el informe de resultados de la evaluación.
5. Inobservancia de Identificación de acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano, debido a que producto de los Informes de resultados de la encuesta emitidos durante la vigencia 2018, 2019 y 2020, no se evidenció su presentación a las diferentes dependencias de la Agencia involucradas, ni la identificación de acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.
6. Omisión de lineamientos procedimentales para la divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios, teniendo en cuenta que, no se obtuvo evidencia de 21 ferias (70%) de las 30 en las que participó la ADR durante las vigencias 2018 y 2019, y de los 9 restantes (30%), las evidencias suministradas estaban incompletas por lo que no se logró verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

7. Incumplimiento de la Política de Administración de Riesgo adoptada por la Entidad, debido a que se observó causas sin controles asociados, inadecuado diseño de los controles, debilidades en el seguimiento a los riesgos e inexistencia de acciones para abordar riesgos y falta de evidencia de ejecución de las planeadas.

### RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA:

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
<b><i>Incluidos en el Mapa de Riesgos de Gestión</i></b>	
Posibilidad de incumplimiento de la normatividad aplicable para la Participación y Atención al Ciudadano, cada vez que se expida una nueva directriz sobre el tema.	SI
Inobservancia de los servidores públicos y contratistas sobre las alertas remitidas por Participación y Atención al Ciudadano para el seguimiento en el cumplimiento de los términos legales para atender las PQRSD de la ADR.	SI
Proporcionar probablemente información errónea o desactualizada a los ciudadanos.	SI
Desestimar la retroalimentación de los usuarios referentes a las actividades que se realizan en el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano para la planeación y la mejora de la Agencia por parte de la Alta Gerencia.	SI
<b><i>Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción</i></b>	
Posibilidad de no tramitar una queja o denuncia atendida por parte de un servidor público del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central o UTT's, favoreciendo al funcionario o contratista objeto de la misma, para beneficio personal o de un tercero.	SI
<b><i>Identificados por la Oficina de Control Interno</i></b>	
Inadecuado diseño y formulación del Plan de Participación Ciudadana.	Si
Incumplimiento en la ejecución del Plan de Participación Ciudadana.	Si
Divulgación de información incompleta o inadecuada en la oferta institucional, trámites y servicios.	Si
Pérdida de documentación (registro de ciudadanos atendidos, asistencia a eventos, memoria institucional) que impidan medir efectivamente el cumplimiento del cronograma y el impacto de la difusión de la oferta institucional de la Agencia.	Si

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
Envío inoportuno e incompleto de la Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.	Si
Consolidación errada e incompleta de los resultados de la Encuesta, afectando la calidad de la información para favorecer los resultados obtenidos.	Si
Falta de oportunidad y cumplimiento de las acciones definidas para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.	Si
Inobservancia de los lineamientos que en materia de gestión integral del riesgo ha adoptado la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).	Si

**FORTALEZAS:** El proceso *“Participación y Atención al Ciudadano”* se encuentra catalogado como un proceso de estratégico de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), aprobado el 28 de agosto de 2017 y adoptado en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con el objetivo de *“Desarrollar acciones orientadas a la participación y servicio a los ciudadanos, identificación de necesidades sobre la oferta misional, trámites y servicios, realizar encuesta de calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario frente a la gestión y los servicios prestados por la Agencia de Desarrollo Rural. Realizar atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos y entidades públicas y privadas que requieran los servicios de la Agencia y promover la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos que ejecuta la entidad”*.

Como resultado de la evaluación practicada, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas a resaltar, de conformidad con las pruebas de auditoría adelantadas:

- Se gestionó la actualización de la Estrategia del Servicio al Ciudadano, la cual fue aprobada por la Secretaría General y publicada en la página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) en el mes de abril de 2020.
- Reporte mensual de estadísticas de los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano durante las vigencias 2019 y 2020, el cual ha sido publicado en la página web de la Entidad.

- Actualización en su versión N° 3 del Portafolio de Trámites y Servicios de la Entidad.

### AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORÍA:

En la vigencia 2018 la Oficina de Control Interno llevó a cabo la primera auditoría interna al proceso “Participación y Atención al Ciudadano” cuyo período evaluado fue septiembre de 2017 a febrero de 2018, en la que identificó siete (7) hallazgos que fueron comunicados a través del informe OCI-2018-012 emitido el 15 de mayo de 2018, seis (6) aceptados parcialmente y uno (1) aceptado por los responsables del proceso auditado, para los cuales propusieron un total de veinticuatro (24) acciones de mejoramiento a cumplirse entre el 3 de mayo de 2018 y el 30 de junio de 2020.

De acuerdo con el último proceso de seguimiento a los planes de mejoramiento realizado por la Oficina de Control Interno, se determinó que siete (7) de las veinticuatro (24) acciones se encuentran abiertas en estado vencido, así:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTADO ACCIÓN
<b>HALLAZGO N° 1 Incumplimiento de Términos - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD</b>			
Realizar capacitación a los enlaces y hacer reunión de seguimiento mensual con las dependencias de la ADR.	1-oct-19	31-oct-19	Abierta Vencida
<b>HALLAZGO N° 2 Incumplimiento de lineamientos en Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado al Ciudadano</b>			
Verificar los lineamientos establecidos para la Encuesta de Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario dados a las UTT's y en caso de no cumplimiento por parte de los responsables se tomarán acciones de acuerdo con la situación.	1-nov-19	31-dic-19	Abierta Vencida
<b>HALLAZGO N° 4 Debilidades en la divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios</b>			
Coordinar con la Oficina de Comunicaciones la difusión de la Oferta Misional con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado	15-oct-19	31-dic-19	Abierta Vencida
Cruzar el Registro de Atención al Ciudadano con las Programaciones y ejecución mensuales de los Informes de Ferias	15-oct-19	31-ene-20	Abierta Vencida

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTADO ACCIÓN
Socializar el Procedimiento de Oferta Institucional, Trámites y Servicios	2-ene-20	15-ene-20	Abierta Vencida
Implementar la documentación de las Ferias como memoria institucional donde se evidencie la invitación, registros, fotografías e Informe que soporten y den trazabilidad de la participación de la Entidad	5-nov-19	31-dic-19	Abierta Vencida
<b>HALLAZGO N° 5 Debilidades en la divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios</b>			
Ejecutar el Plan de Participación Ciudadana de la ADR, de manera que cumpla con el procedimiento PR-PAC-002.	3-dic-19	30-jun-20	Abierta Vencida

De acuerdo con estos resultados, al 31 de octubre de 2020 continuaban abiertos 4 hallazgos de la auditoría anterior, toda vez que, no se pudo corroborar la efectividad de las acciones de mejoramiento propuestas, lo cual indica que éstas no fueron ejecutadas íntegramente, por lo que se infiere que los factores de riesgo asociados a cada hallazgo siguen existiendo, en consecuencia, la probabilidad de materialización de estos.

En consonancia con lo anterior, la Oficina de Control Interno precisa que, en esta segunda auditoría se observaron de nuevo situaciones que habían sido identificadas y reportadas en la vigencia 2018, lo cual denota que los responsables del proceso auditado aún no han emprendido acciones contundentes que ataquen la(s) causa(s) raíz de estas situaciones, como también que el planteamiento de los planes de mejoramiento requiere ser fortalecido en aras de formular metas e indicadores verificables y adecuadamente soportados en evidencia uniforme y congruente con las actividades del proceso.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera su recomendación de emprender acciones que permitan identificar los factores generadores de tales situaciones y el diseño e implementación de controles que sirvan para mitigar su propagación y efectos, a la vez, establecer métricas que permitan cuantificar el avance en el logro de disminución de estas situaciones.

## HALLAZGOS:

## **HALLAZGO N° 1. Desviaciones en la formulación del Plan de Participación Ciudadana**

En el análisis del cumplimiento de los requisitos exigidos para la formulación del Plan de Participación Ciudadana establecidos en el procedimiento "Participación Ciudadana" (PR-PAC-002) Versión 2, la Oficina de Control Interno observó las siguientes situaciones:

### **a. Incumplimiento de controles establecidos para la revisión, aprobación y socialización del Plan de Participación Ciudadana aprobado en noviembre 2018.**

El procedimiento PR-PAC-002 (versión 2) en el numeral 6, actividad 5, establece: *"Socializar el Plan de Participación Ciudadana preliminar"* indicando a las siguientes dependencias *"Presidencia, Vicepresidencias, UTT's, Secretaría General y Jefes de Oficina"*, luego en la actividad 7 indica que esas mismas dependencias deben *"Aprobar el Plan de Participación Ciudadana de la Agencia"*, y en la actividad 8 *"Socializar el Plan de Participación Ciudadana"*, definiendo que: *"Divulga el Plan de Participación Ciudadana, a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad para comunicación interna y externa"*; no obstante, la Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia de la ejecución de estos controles.

### **b. Omisión de formulación del Plan de Participación Ciudadana aplicable a la vigencia 2020.**

El Plan de Participación Ciudadana fue aprobado en noviembre 2018 para ser ejecutado durante la vigencia 2019, dentro de este plan, en el aparte "Actividades de Participación Ciudadana" (página 14), se definió un cronograma de actividades, el cual en su numeral 5 "Acciones transversales", ítem 5.1 indica: *"Divulgar y publicar el plan de participación ciudadana elaborado por la Agencia de Desarrollo Rural"*, actividad que tiene como objetivo: *"Dar a conocer al ciudadano los mecanismos para participar en los planes, programas y proyectos de la institución"* con una periodicidad anual; no obstante, la Oficina de Control Interno observó que durante la vigencia de 2019 no se formuló un Plan de Participación Ciudadana para ejecutarse durante la vigencia 2020, incumpliendo con la acción establecida en dicho Plan, lo que adicionalmente, genera incertidumbre sobre cómo el responsable del

proceso de Participación y Atención al Ciudadano implementa estrategias para promover y dar a conocer a los ciudadanos y grupos de interés, los diferentes escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad.

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Debilidad en la planeación estratégica para promover la participación ciudadana.</li> <li>▪ Inobservancia en la implementación y seguimiento a las actividades de control aplicables a la unidad auditada.</li> <li>▪ Debilidades en la gestión documental del proceso.</li> </ul>	<p>Inadecuado diseño y formulación del Plan de Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desinformación de la población objetivo de los diferentes escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad.</li> <li>▪ Falta de documentación soporte y/o trazabilidad de las actividades desarrolladas en el proceso.</li> </ul>

**Recomendación(es):** El responsable del proceso auditado debe ejercer mayor control en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento PR-PAC-002, para lo cual podría considerar los siguientes aspectos:

- Analizar el contenido actual del procedimiento PR-PAC-002 con la realidad operativa del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” para determinar la posibilidad de realizar ajustes en lo que se considere pertinente, fortaleciendo los controles con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma; además, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución.
- Establecer una fecha (mes) de formulación del Plan de Participación Ciudadana, con el fin de implementar oportunamente estrategias que fortalezcan y promuevan la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos que ejecuta la Entidad, teniendo en cuenta los resultados que se quieren obtener durante la vigencia.

- Diseñar una lista de chequeo que permita llevar el control del cumplimiento de las actividades definidas para la formulación del Plan de Participación Ciudadana, así mismo, conservar la documentación definida como evidencia en cada una de las actividades, con el fin de soportar la gestión realizada, para lo cual se recomienda la adopción de un repositorio de información (SharePoint) donde se conserve la documentación del proceso.

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:**

- Desconocimiento del procedimiento de Participación Ciudadana.
- Debilidades en la gestión documental del proceso.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento de Participación Ciudadana (PR-PAC-002), teniendo en cuenta la operatividad del proceso, ajustar los controles y lineamientos para su cumplimiento en donde se determine: un responsable para cada actividad, periodicidad y se defina cómo se realiza la misma; especificando la evidencia que soporta su cumplimiento.	Procedimiento de Participación Ciudadana actualizado	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021
Socializar el procedimiento de Participación Ciudadana (PR-PAC-002) a los enlaces encargados de reportar las actividades del cumplimiento del Plan de Participación 2021 y al interior del proceso.  Socializar el procedimiento por correo electrónico a todas las áreas de la ADR.	Procedimiento socializado por correo electrónico, y de manera virtual o presencial.	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	01-ene-2021	30-abr-2021

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Implementar un repositorio de información (SharePoint) donde se conserve la documentación del cumplimiento de cada una de las actividades del Plan de Participación Ciudadana. Esta actividad debe quedar registrada dentro del desarrollo del procedimiento de Participación Ciudadana. Esto, con el fin de soportar la gestión realizada y el cumplimiento del cronograma establecido.	Carpeta creada (SharePoint) y actualizada de forma trimestral	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-may-2021

**Nota:** La relación detallada del equipo humano de la Secretaría General - Atención al Ciudadano responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado con observaciones.

Las acciones propuestas en el plan de mejoramiento guardan correspondencia con las causas identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario en la primera acción, que en la actualización del procedimiento en las actividades de control se defina una fecha (mes) de formulación del Plan de Participación Ciudadana, con el fin de, implementar oportunamente estrategias que fortalezcan y promuevan la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos que ejecuta la Agencia de Desarrollo Rural, teniendo en cuenta los resultados que se quieren obtener durante la vigencia.

## **HALLAZGO N° 2. Incumplimiento en la comunicación, socialización y ejecución de las actividades definidas en el cronograma del Plan de Participación Ciudadana.**

En el análisis del cumplimiento del cronograma del Plan de Participación Ciudadana aprobado en noviembre de 2018 que tenía como objetivo: *“Dar a conocer a los ciudadanos y grupos de interés, los diferentes escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad, para suministrar información referente a la gestión institucional y la generación de espacios de interacción, interlocución y control social, de tal manera que los ciudadanos ejerzan sus derechos y deberes y de participación”*, en cuyo aparte **“ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”** se definieron cinco (5) fases con veintidós (22) actividades a ejecutarse durante la vigencia 2019, se observaron las siguientes situaciones:

**a. Incumplimiento de las actividades definidas en el cronograma.** Evaluadas las evidencias del cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2019, suministradas por la Secretaría General en correo electrónico del 30 de noviembre de 2020, la Oficina de Control Interno evidenció:

- Seis (6) actividades (27%) no cuentan con la documentación soporte que permitan verificar su cumplimiento.
- Seis (6) actividades (27%) cuentan con información soporte; no obstante, esta no permite verificar el cumplimiento de la actividad.
- Dos (2) actividades (9%) se ejecutaron; sin embargo, no se realizaron en la periodicidad definida en el cronograma.

De acuerdo con los resultados anteriores, se concluyó que el cronograma ejecutado durante la vigencia 2019 se cumplió en un 45%, es decir, 10 actividades de 22 planeadas.

Estas situaciones evidenciaron que no se realizó seguimiento al cumplimiento del cronograma establecido durante la vigencia 2019, denotando falta de verificación del cumplimiento de los objetivos trazados, oportunidad y eficacia de acuerdo con los resultados obtenidos, que contribuyeran a la toma objetiva y oportuna de decisiones frente a desviaciones que se identificaran, así mismo, no se siguieron los lineamientos establecidos en el Procedimiento Participación Ciudadana (PR-PAC-002) versión 2, numeral 6, actividad 9 “*Desarrollar las actividades del cronograma del Plan de Participación Ciudadana*” la cual indica “*Implementa las actividades de acuerdo al cronograma establecido en el Plan de Participación Ciudadana y realiza seguimiento al cumplimiento del cronograma*”. (subrayado fuera de texto).

**b. Inexistencia del Informe de resultados de la implementación del Plan de Participación Ciudadana.** El procedimiento PR-PAC-002 (versión 2) establece en el

numeral 6, actividad 10: “*Elaborar y analizar informe de resultados de la implementación del Plan de Participación Ciudadana*” el cual indica: “(...) *Realiza evaluación de las actividades de participación, de tal forma que sea insumo para la gestión institucional de la Agencia*”; no obstante, la Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia de la elaboración de este informe en la vigencia 2019.

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-012, hallazgo N° 6)

**c. Falta de evaluación al cumplimiento del objetivo planteado en el Plan de Participación Ciudadana y los resultados obtenidos.** El procedimiento Participación Ciudadana (PR-PAC-002) versión 2, establece en el numeral 6, actividad 11: “*Analizar y adoptar los resultados que incidirán en la gestión institucional de la Agencia*”, el cual indica, “*Analiza y evalúa el cumplimiento del objetivo planteado en el Plan de Participación Ciudadana y los resultados obtenidos. Realiza retroalimentación a los líderes de los procesos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de los resultados de la Evaluación del Plan de Participación Ciudadana (...)*”; no obstante, la Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia que permitiera validar el cumplimiento de esta actividad. Así mismo, es importante tener en cuenta que al no realizar el “*Informe de resultados de la implementación del Plan de Participación Ciudadana*” no se efectuó este análisis, por ende, no se realizó la retroalimentación a los líderes de los procesos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de los resultados de la Evaluación del Plan de Participación Ciudadana.

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de designación formal de un responsable para realizar el seguimiento (documentar, consolidar y reportar) los indicadores y resultados de la implementación del plan de participación ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento en la ejecución del Plan de Participación Ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de las metas, productos, indicadores y objetivos del proceso.</li> <li>Inadecuada cobertura de los actores involucrados en la</li> </ul>

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausencia de supervisión a la ejecución del seguimiento y adecuada ejecución de las actividades.</li> <li>▪ Inobservancia en la implementación y seguimiento a las actividades de control aplicables a la unidad auditada.</li> </ul>		<p>estrategia de participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imposibilidad de tomar decisiones oportunas que contribuyan al fortalecimiento de participación ciudadana.</li> <li>▪ Pérdida de trazabilidad de la gestión adelantada por la Entidad.</li> </ul>

**Recomendación(es):** La Oficina de Control Interno sugiere las siguientes alternativas para fortalecer la implementación de actividades de control en la comunicación, socialización y seguimiento al cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana:

- Analizar el contenido actual de las actividades de control a la comunicación, socialización y seguimiento establecidas en el procedimiento PR-PAC-002 con la realidad operativa del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” para determinar la posibilidad de realizar ajustes en lo que se considere pertinente, fortaleciendo los controles con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma; además, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución, teniendo en cuenta estas variables se recomienda:
- Designar formalmente a uno de sus funcionarios y definir una periodicidad (mensual/trimestral), para que se encargue de realizar el seguimiento a los indicadores, documentar, consolidar el soporte respectivo y reportar al líder del proceso.
- Evaluar la posibilidad de implementar una actividad de control en el procedimiento, donde se defina que el Líder del proceso debe revisar la ejecución del Plan de Participación Ciudadana con base en el seguimiento y reporte que realice la persona designada, así mismo, donde se defina que se debe documentar esta revisión para

conocer el avance de los indicadores, con el fin de tomar acciones oportunas, en caso de la ocurrencia de algún evento que no permita su cumplimiento.

- Definir la estructura que debe contener el “Informe de resultados de la implementación del Plan de Participación Ciudadana”, de acuerdo con el objetivo de este informe y así comunicar los resultados de manera efectiva. A la vez, definir una fecha (mes) de socialización de este informe para hacer la respectiva retroalimentación a los líderes de los procesos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de los resultados de la Evaluación del Plan de Participación Ciudadana, con el fin de acogerlas y tenerla en cuenta en la formulación del nuevo plan.
- Conservar la documentación definida como evidencia en cada una de las actividades, con el fin de soportar la gestión realizada, para lo cual se recomienda la adopción de un repositorio de información (SharePoint) donde se conserve la documentación del proceso.

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:**

- Desconocimiento de los compromisos adquiridos en el Plan de Participación Ciudadana aprobado.
- Falta de designación formal de un responsable para realizar el seguimiento (documentar, consolidar y reportar) a los indicadores y resultados de la implementación del plan de participación ciudadana.
- Omisión de la documentación de los seguimientos realizados.
- Debilidades en la gestión documental del proceso.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento de Participación Ciudadana (PR-PAC-002) fortaleciendo las actividades de control, comunicación y seguimiento al plan de participación ciudadana, teniendo en cuenta la operatividad del proceso.	Procedimiento de Participación Ciudadana actualizado	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021
Socializar el procedimiento de Participación Ciudadana (PR-PAC-002) a los enlaces encargados de reportar las actividades del cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana 2021.  Socializar el procedimiento por correo electrónico a todas las áreas de la ADR	Procedimiento socializado por correo electrónico, y de manera virtual o presencial	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021
Designar formalmente a un funcionario y/o contratista del proceso de Participación y Atención al Ciudadano como responsable de realizar el seguimiento a los indicadores, documentar, consolidar el soporte respectivo y reportar al líder del proceso trimestralmente.	Designación del responsable.  Seguimientos trimestrales realizados	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	01-ene-2021	31-may-2021
Realizar de forma trimestral un reporte ejecutivo del cumplimiento de las actividades del Plan de Participación Ciudadana, en donde se comunicará el seguimiento al cumplimiento del cronograma de dicho plan, teniendo en cuenta los indicadores establecidos. Este reporte debe ser entregado al Líder del Proceso, con el fin de tomar acciones oportunas en caso de desviaciones.	4 reportes ejecutivos trimestrales	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	01-ene-2021	30-dic-2021
Implementar un repositorio de información (SharePoint) donde se conserve la documentación del cumplimiento de cada una de las actividades del Plan de Participación Ciudadana; esta actividad debe quedar registrada dentro del desarrollo del procedimiento de Participación Ciudadana, con el fin de soportar la gestión realizada y el cumplimiento del cronograma establecido.	Carpeta creada (SharePoint) y actualizada de forma trimestral	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-may-2021

**Nota:** La relación detallada del equipo humano de Secretaría General - Atención al Ciudadano responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado con observaciones.

Las acciones propuestas en el plan de mejoramiento guardan correspondencia con las causas principales identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario e importante, definir la estructura que debe contener el “Informe de resultados de la implementación del Plan de Participación Ciudadana”, de acuerdo con el objetivo de este informe, con el fin de comunicar resultados de manera efectiva; así mismo, definir una fecha (mes) de socialización de este informe para hacer la respectiva retroalimentación a los Líderes de los Procesos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y de los resultados de la Evaluación del Plan de Participación Ciudadana, con el fin de acogerlas y tenerlas en cuenta en la formulación del nuevo plan.

Frente a la primera acción, actualización del procedimiento, es importante fortalecer las actividades de control de comunicación y seguimiento al plan de participación ciudadana con las siguientes variables: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma, como también, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución.

### **HALLAZGO N° 3. Deficiencias e incumplimiento de los lineamientos establecidos para la aplicación de las encuestas de calidad de servicio y satisfacción del usuario.**

En la verificación del cumplimiento de los lineamientos procedimentales para la aplicación de las encuestas de calidad de servicio y satisfacción del usuario, definidos en el procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004) versiones 1, 2 y 3, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes situaciones:

- a. Incumplimiento en la periodicidad de aplicación de encuestas en la vigencia 2018.** El Procedimiento PR-PAC-004 (versión 1 y 2), numeral 5 “Condiciones especiales”, ítem 1 y 7, indican que la encuesta “(...) se aplica tres (3) veces al año de acuerdo con el cronograma establecido (...)”; no obstante, la Oficina de Control Interno evidenció que esta encuesta se aplicó de manera trimestral, cuatro (4) veces durante la vigencia 2018.

**b. Debilidades en las directrices impartidas por Secretaría General para la aplicación de la encuesta.** En la revisión de los correos electrónicos emitidos por la Secretaría General, remitiendo la divulgación del cronograma y los lineamientos para la aplicación de la encuesta, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Para la segunda evaluación de 2018, se impartieron los lineamientos para la aplicación de la encuesta por medio de correo electrónico del 25 de junio de 2018; no obstante, en estas instrucciones no se definió fecha de entrega de esta información.
- Durante el periodo evaluado (vigencia 2018, 2019 y 2020), con excepción del tercer cuatrimestre de 2019, no se observó la divulgación del cronograma y los lineamientos definidos, para la aplicación de la evaluación en el Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la sede central.

Situaciones que contravienen lo dispuesto en el Procedimiento PR-PAC-004 Versión 2, "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado", numeral 6, actividad 2 "*Definir y divulgar el cronograma de aplicación*", la cual indica: "*Divulga, a través del correo electrónico institucional, el cronograma, el formato de encuesta y las instrucciones para su aplicación*".

[Una situación similar se observó en la auditoría anterior.](#) (Informe OCI-2018-012, hallazgo N° 2)

**c. Inobservancia de los lineamientos establecidos para la para la aplicación de la encuesta.** El Procedimiento PR-PAC-004 Versión 2, numeral 5 "Condiciones Especiales", ítem 5 indica "*Las encuestas deben ser aplicadas sobre una muestra mínima del 20%, calculada sobre el total de las atenciones presenciales en el periodo inmediatamente anterior, en cada Punto de Atención al Ciudadano*"; no obstante, la Oficina de Control Interno evidenció que en veinte (20) casos no se aplicó el número de encuestas requerido, aunque es de tener en cuenta que, en el caso de la vigencia 2020 esta situación ha sido generada por el aislamiento preventivo obligatorio de

todas las personas, ordenado mediante el artículo 1 del Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.”

Periodo Evaluado	Sede	Número mínimo de encuestas a aplicar <i>(muestra mínima del 20%)</i>	Número de encuestas aplicadas	Diferencia
IV Trimestre de 2018	Cartagena	96	95	-1
	Santa Marta	118	69	-49
I Cuatrimestre de 2019	Cartagena	143	87	-56
	Montería	60	59	-1
	Cúcuta	39	37	-2
	Medellín	30	28	-2
	Manizales	86	83	-3
	Tunja	64	30	-34
	Ibagué	254	235	-19
	Santa Marta	176	14	-162
I Cuatrimestre de 2020	Montería	182	0	-182
	Cúcuta	35	0	-35
	Medellín	19	16	-3
	Tunja	147	0	-147
	Ibagué	172	0	-172
	Popayán	245	40	-205
	Pasto	234	0	-234
	Neiva	177	47	-130
	Villavicencio	143	90	-53
	Cundinamarca	88	87	-1

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-012, hallazgo N° 2)

- d. Extemporaneidad y falta de soporte documental de la entrega de las encuestas aplicadas por parte de las UTT.** En la verificación de la oportunidad en la entrega de las encuestas aplicadas por parte de las UTT, de acuerdo con el cronograma definido en cada periodo, se observaron las siguientes situaciones:

- Veintiocho (28) correos electrónicos de suministro de información por parte de las UTT con el soporte y la evidencia de la tabulación de encuestas para los diferentes periodos de los años 2018, 2019 y 2020 fueron enviados de forma extemporánea, de acuerdo con las directrices suministradas previamente por Secretaría General al momento de divulgar la información de las muestras a implementar por cada Unidad Técnica Territorial.
- No se obtuvo evidencia de treinta y cinco (35) correos electrónicos de respuesta, emitida por las Unidades Técnicas Territoriales de las encuestas aplicadas, que permitieran verificar la oportunidad en la entrega de la información.

Situaciones que difieren con lo establecido en el Procedimiento PR-PAC-004 Versión 2, numeral 6, actividad 4: *"Recopilar periódicamente la información recibida"* la cual indica: *"Verifica el envío de la información de cada una de las UTT y de las dependencias misionales, de acuerdo con el cronograma establecido (...)"*

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insuficiencia de personal o falta de asignación de este a labores de seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los lineamientos establecidos.</li> <li>▪ Inobservancia en la implementación y seguimiento a las actividades de control para verificar la aplicación de las encuestas.</li> </ul>	<p>Envío inoportuno e incompleto de la Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación incompleta y/o adecuada de las necesidades de los usuarios de la Agencia.</li> <li>▪ Falta de cubrimiento de la población objetivo de la Entidad para medir la satisfacción y calidad del servicio prestado.</li> <li>▪ Medición inadecuada de los niveles de Satisfacción del Servicio Prestado.</li> </ul>

**Recomendación(es):**

- Se insta a que los responsables del proceso auditado realicen un análisis de los controles establecidos en el Procedimiento PR-PAC-004 con respecto a la aplicación de encuestas, con el fin de fortalecer estas actividades de control con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una

periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma; además, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución.

- Diseñar una lista de chequeo donde se registren las principales actividades que se deben llevar a cabo para la aplicación de encuestas, incluyendo los tiempos de respuesta requeridos, con el fin de que se guíe y controle el cumplimiento de cada uno de los aspectos definidos, y se contribuya a la correcta aplicación, medición de la calidad y satisfacción del servicio al usuario.
- Realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la muestra de encuestas solicitadas a aplicar durante el periodo, con el fin de alertar oportunamente en caso de que no se estén cumpliendo con el número de encuestas requeridas.

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:**

- Desconocimiento de los lineamientos metodológicos contenidos en el procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004) y la aplicación de encuestas.
- Insuficiencia de personal o falta de asignación de este a labores de seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los lineamientos establecidos.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004), teniendo en cuenta la operatividad del proceso, ajustar los controles y lineamientos para su cumplimiento en donde se determine: asignación de un responsable para cada actividad, se defina una periodicidad y	Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado actualizado	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
cómo se realiza la misma, especificando la evidencia que soporta su cumplimiento.					
Realizar capacitación al personal encargado de los Puntos de Atención al Ciudadano sobre los lineamientos metodológicos del procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004) y las características del formato F-PAC-004 (Encuesta) para realizar la aplicación adecuada de este instrumento.	3 capacitaciones realizadas al personal encargado de los Puntos de Atención al Ciudadano	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	01-ene-2021	30-jun-2021
Asignar mediante circular los Enlaces de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento al monitoreo y control de los lineamientos establecidos en el procedimiento.	1 circular emitida 13 respuestas de UTT	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	01-ene-2021	28-feb-2021
Implementar una actividad de control dentro del procedimiento para realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la muestra de las encuestas solicitadas y efectuar la correcta aplicación y oportunidad de estas.	Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado actualizado.	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021

**Nota:** La relación detallada del equipo humano de la Secretaría General - Atención al Ciudadano responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

### Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado con observaciones.

Las acciones propuestas en el plan de mejoramiento guardan correspondencia con las causas identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario e importante diseñar una lista de chequeo donde se registren las principales actividades que se deben llevar a cabo para la aplicación de encuestas, incluyendo los tiempos de respuesta requeridos, con el fin de que se guíe y controle el cumplimiento de cada uno de los aspectos definidos, y se contribuya a la correcta aplicación, medición de la calidad y satisfacción del servicio al usuario. Así mismo, es necesario definir en la primera acción de actualización del procedimiento, que las encuestas deben ser aplicadas durante todos los meses del cuatrimestre, con el fin de hacer la evaluación de satisfacción en diferentes momentos, teniendo en cuenta los factores externos e internos que hacen que cambien las situaciones y opiniones de los usuarios.

## **HALLAZGO N° 4. Inconsistencias en resultados reportados en el Informe de Evaluación de la Encuesta**

En la revisión de la información contenida en los formatos de “Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario” y formatos de tabulación de las encuestas respecto a las reportadas en los informes de los resultados de las evaluaciones o encuestas, se observaron las siguientes diferencias en los registros de datos, así:

**a. Diferencias en la información registrada en el formato “Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario” frente a la registrada en el formato de tabulación de las encuestas.** En una muestra de 60 encuestas (20 aplicadas en la vigencia 2018, 20 en 2019 y 20 en 2020), la Oficina de Control Interno evidenció diferencias en la información diligenciada en veinte (20) de ellas (33% de la muestra), con respecto a la información registrada en el formato de tabulación de encuestas, insumo para la elaboración del informe de resultados de la evaluación, situación que denota debilidades en la ejecución del procedimiento PR-PAC-004 Versión 2 y 3 “Evaluación de satisfacción del servicio prestado”, numeral 6, actividad 5 “*Tabular las encuestas aplicadas*” la cual indica: “*Revisa la tabulación de las encuestas aplicadas por las UTT*” que en la versión 3 la modificó así: “*El nivel central revisa la tabulación de las encuestas aplicadas por cada Punto de Atención de las UTT y el nivel central (...).*”

**b. Diferencias en la información reportada en el informe de resultados de la evaluación.** En la verificación de que la información de atenciones realizadas y de la muestra aplicada, correspondieran con las cifras reportadas en los Informes de Evaluación de resultados publicados en el periodo objeto de auditoría, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes situaciones:

- Diferencias entre la cantidad de atenciones contenidas en los formatos de Registro de Ciudadanos (F-PAC-001) y la registrada en los Informes de resultados de la encuesta publicados desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo

cuatrimestre de 2020, en el aparte “Ficha técnica” que describe el total de atenciones realizadas en el periodo, así:

PERIODO	ATENCIONES REALIZADAS SEGÚN:		DIFERENCIA
	Registro de Ciudadanos Atendidos (F-PAC-001)	Informe emitido por la Entidad	
Trimestre II de 2018	3.977	6.183	2.206
Trimestre III de 2018	5.682	3.287	-2.395
Trimestre IV de 2018	4.904	3.481	-1.423
Cuatrimestre I de 2019	4.230	5.860	1.630
Cuatrimestre II de 2019	7.493	7.500	7

Llama la atención que, si bien los responsables del proceso reportaron estos datos en los informes, en los correos electrónicos emitidos a las Unidades Técnicas Territoriales con las instrucciones para la aplicación de la encuesta, toma otros valores de atenciones realizadas, más cercanas a las validadas por la Oficina de Control Interno en el "Registro de Ciudadanos Atendidos" (F-PAC-001), teniendo en cuenta que, de acuerdo con el Procedimiento PR-PAC-004 esta información es la base de datos para sacar la muestra mínima del 20% para la aplicación de la encuesta.

- Diferencias en la cantidad de encuestas contenidas en el “Formato de tabulación de encuestas” con los datos relacionados en los Informes de resultados de la encuesta publicados desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo cuatrimestre de 2020, en el aparte “Ficha técnica” que describe la muestra aplicada en el periodo, así:

PERIODO	MUESTRA APLICADA SEGÚN:		DIFERENCIA
	Formato Tabulación de Encuestas	Informe emitido por la Entidad	
Trimestre II de 2018	1.332	1.238	-94
Trimestre III de 2018	857	657	-200
Trimestre IV de 2018	752	696	-56

Las situaciones descritas anteriormente, generan inobservancia de los lineamientos establecidos en el procedimiento PR-PAC-004 Versión 2, "Evaluación de satisfacción del servicio prestado", numeral 6, actividad 6 “*Elaborar informe de resultados de la encuesta*”, la cual indica: “*Verifica los resultados obtenidos y realiza los respectivos análisis.*”

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-012, hallazgo N°3)

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Debilidades en la implementación y seguimiento a las actividades de control aplicables a la consolidación y verificación del informe de resultados de la encuesta.</li> <li>▪ Falta de mecanismos de control que permitan identificar la veracidad de los resultados de la evaluación aplicada, como de la información tabulada y, por consiguiente, publicada.</li> </ul>	<p>Consolidación errada e incompleta de los resultados de la Encuesta, afectando la calidad de la información para favorecer los resultados obtenidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicar información que no corresponde con la realidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario.</li> <li>▪ Información incompleta y/o inadecuada para la toma de decisiones y para el establecimiento de oportunidades de mejora.</li> </ul>

**Recomendación(es):** La Oficina de Control Interno sugiere las siguientes alternativas para fortalecer la implementación de actividades de control de consolidación y elaboración del informe:

- Revisar los controles existentes y fortalecerlos teniendo en cuenta las siguientes variables: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma; además, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución.
- Establecer diferentes filtros de revisión en las actividades de consolidación, elaboración y aprobación del informe, para que haya diferentes puntos de verificación

que permitan validar la coherencia de la información reportada y publicada, velando porque esta sea información pertinente y confiable

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:** Falta de mecanismos de control que permitan identificar la veracidad de los resultados de la evaluación aplicada, como de la información tabulada y, por consiguiente, publicada

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004) fortaleciendo las actividades de control de consolidación y elaboración del informe de resultados de la encuesta, teniendo en cuenta la operatividad del proceso, bajo la implementación de filtros de verificación que soportan el informe.	Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado actualizado	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021
Socializar el procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004) al personal encargado de los Puntos de Atención al Ciudadano. Socializar el procedimiento por correo electrónico a todas las áreas de la ADR.	Procedimiento socializado por correo electrónico, y de manera virtual o presencial	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021

*Nota: La relación detallada del equipo humano de Secretaría General - Atención al Ciudadano responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.*

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado con observaciones.

Las acciones propuestas en el plan de mejoramiento guardan correspondencia con las causas identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario en la primera acción, que en la actualización del procedimiento se fortalezcan los controles con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma, como también, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución. Además, se propone

complementar el plan de mejoramiento con acciones preventivas para evitar que las situaciones identificadas durante la auditoría se repitan a futuro.

### **HALLAZGO N° 5. Inobservancia de Identificación de acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano**

En el desarrollo de las pruebas de recorrido, se indagó a los funcionarios responsables del proceso sobre la definición y seguimiento a las acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano, producto de los Informes de resultados de la encuesta emitidos durante la vigencia 2018, 2019 y 2020, ante lo cual, los responsables manifestaron que si bien se socializa el informe de la encuesta a las dependencias involucradas, no se han definido acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció únicamente la socialización del Informe de resultados de la encuesta correspondiente al segundo cuatrimestre de 2020, la cual se realizó por medio de correo electrónico y no en los términos establecidos procedimentalmente. Respecto a las socializaciones de los demás informes, no se obtuvo evidencia de su cumplimiento. Así mismo, esta Oficina corroboró que no se han generado acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano producto de estos informes.

Las situaciones descritas anteriormente, evidencian incumplimiento de lo establecido en:

- Procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" (PR-PAC-004) versión 1, numeral 6, actividad 8. "*Identificar acciones para la satisfacción del ciudadano*", que en sus versiones 2 y 3 trasladó y modificó esta acción al ítem 7, así: "*Identificar acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano*", que en la descripción de la versión 1 y 2 indica: "*Realizar la presentación del Informe de resultados de la encuesta a las diferentes dependencias de la Agencia involucradas y establecer acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano*", que en su versión 3 la modificó así "*Realizar la presentación de forma presencial o virtual del Informe de resultados de la encuesta a las UTT de la Agencia y establecer acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano*".

- Decreto 2623 de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”*, Artículo 12 *“Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano”*.

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de gestión para subsanar las debilidades identificadas y para contribuir a la mejora de la calidad y servicio al ciudadano.</li> <li>▪ Inobservancia en la implementación y seguimiento a las actividades de control aplicables a la unidad auditada.</li> </ul>	<p>Falta de oportunidad y cumplimiento de las acciones definidas para mejorar la calidad de la atención al ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deterioro de la calidad y prestación del servicio al ciudadano.</li> <li>▪ Pérdida de usuarios.</li> <li>▪ Incumplimiento de los objetivos y metas misionales y sectoriales.</li> <li>▪ Pérdida de confiabilidad en la Agencia de Desarrollo Rural (mala imagen institucional).</li> </ul>

**Recomendación(es):** La Oficina de Control Interno sugiere las siguientes alternativas para fortalecer la implementación de actividades de control en la gestión de identificación de acciones para mejorar la calidad del servicio prestado:

- Establecer una fecha de socialización del informe de resultados de la encuesta (10 primeros días posteriores a la finalización del cuatrimestre), de acuerdo con las especificaciones definidas en el procedimiento, con el fin de tomar oportunamente las acciones a que haya lugar.
- Analizar e identificar las causas de las debilidades identificadas por cada una de las UTT y la sede central, de acuerdo con los resultados obtenidos y registrados en el informe de evaluación de la encuesta, para lo cual se pueden apoyar en el documento ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS (MO-EVI-001), el cual se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCION), con base en esto, solicitarle a cada uno de los responsables (Directores de Unidades Técnicas

Territoriales, enlaces del Punto de Atención al Ciudadano) la formulación de un plan de mejora que contenga acción de mejora, evidencia, responsable, fecha de inicio y fecha de finalización (esta fecha que no supere 3 meses), con el fin de subsanar las debilidades identificadas y fortalecer la calidad y prestación del servicio al ciudadano.

- Al interior del proceso, designar formalmente a uno de los funcionarios y/o contratistas y definir una periodicidad (mensual/trimestral), para que se encargue de realizar el seguimiento a este plan de mejora, consolide, documente y reporte su avance al líder del proceso, quien supervisará que estas acciones contribuyan a mejorar el servicio prestado

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:**

- Desconocimiento del procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004).
- Inobservancia en la implementación y seguimiento a las actividades de control aplicables a la unidad auditada.
- Debilidades en la gestión documental del proceso.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004), fortaleciendo la actividad de control de socialización e Identificación de acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano en donde se determine: responsable, la periodicidad y se defina como se realiza la misma; especificando la evidencia que soporta su cumplimiento.	Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004) actualizado	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-mar-2021

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Socializar el procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004) actualizado a servidores del Punto de Atención al Ciudadano en el nivel central y a los enlaces encargados de realizar las actividades del procedimiento.	Procedimiento socializado por correo electrónico y virtual o presencial	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	30-abr-2021
Designar un miembro del equipo de Participación y Atención al Ciudadano como responsable de realizar seguimiento al plan de mejora, consolide, documente y reporte su avance al líder del proceso mensualmente.	Correo electrónico de asignación del responsable	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-mar-2021
Crear un repositorio de información (SharePoint) donde se conserve la documentación del cumplimiento de cada de las actividades del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado esto quedará registrado dentro del desarrollo del Procedimiento.	Carpeta creada (SharePoint) y actualizada de forma cuatrimestral	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	01-feb-2021

**Nota:** La relación detallada del equipo humano de la Secretaría General - Atención al Ciudadano responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

### Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado con observaciones.

El plan de mejoramiento es aceptado en razón a que las acciones propuestas guardan correspondencia con las causas identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario en la primera acción, actualización del procedimiento establecer una fecha de socialización del informe de resultados de la encuesta (10 primeros días posteriores a la finalización del cuatrimestre), con el fin de tomar oportunamente las acciones a que haya lugar, así mismo, es importante que para la identificación de acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano se realice por cada una de las UTT y la sede central, de acuerdo con los resultados obtenidos y registrados en el informe de evaluación de la encuesta y se apoyen en el documento ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS (MO-EVI-001), de igual manera es necesario definir la estructura del plan de mejora que debe contener acción de mejora, evidencia, responsable, fecha de inicio y fecha de finalización (esta fecha que no supere 3 meses),

con el fin de subsanar las debilidades identificadas y fortalecer la calidad y prestación del servicio al ciudadano.

### **HALLAZGO N° 6. Omisión de lineamientos procedimentales para la divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios.**

Con el objetivo de comprobar el cumplimiento de los lineamientos procedimentales establecidos en la participación de ferias definidos en el procedimiento "Oferta Institucional, Trámites y Servicios" (PR-PAC-003) Versiones 1, 2 y 3, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de treinta (30) ferias en las que participó la Agencia de Desarrollo Rural durante las vigencias 2018 y 2019 (15 por vigencia), teniendo en cuenta que para la vigencia 2020 por el acatamiento al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas, ordenado mediante el artículo 1 del Decreto 457 de 2020 *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”*, se realizó únicamente una (1) feria virtual; no obstante, no se obtuvo evidencia de veintiún (21) ferias (70% de la muestra), situación que dificultó la labor de la Oficina de Control Interno para realizar las pruebas relacionadas con la verificación de:

- Radicado de la invitación.
- Aprobación de la participación en la feria.
- Evidencia fotográfica
- Formatos de registro de ciudadanos y de evaluación de percepción ciudadana.
- Informe de asistencia al evento.

Lo cual denota que la Agencia no cuenta con mecanismos de control que permitan corroborar el cumplimiento de estos atributos.

Así mismo, en la revisión de las evidencias suministradas para verificar el cumplimiento de los lineamientos en las nueve (9) ferias restantes (30% de la muestra), no se obtuvo evidencia de:

- Invitación y/o radicado de la misma en 5 eventos (56%)
- Aprobación y/o autorización de la comisión para 9 eventos (100%).
- Formato diligenciado de “Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.” para 9 eventos (100%).
- Informe de asistencia al evento, para 2 eventos (22%).

Las situaciones antes mencionadas contravienen los lineamientos establecidos en el Procedimiento PR-PAC-003 (versión 1) el cual estuvo vigente hasta agosto de 2018 y versión 2 que estuvo vigente hasta mayo de 2020, numeral 6, en las siguientes actividades:

- **5.** Versión 1, que indica “Recibir y solicitar información sobre las Ferias de Servicio al Ciudadano y demás eventos relacionados” *“(...) Si la invitación llega a través de correo electrónico, se radica en la ventanilla única de correspondencia para ser dirigida al área respectiva. Si es aprobada la participación en el evento por el jefe inmediato, se tramita la comisión (...)”*, modificada en la descripción y trasladada en la versión 2 a la actividad 2, así: *“Recibe invitación y programación para asistir a las Ferias de Atención y demás eventos a los cuales se invite a la ADR a presentar su oferta institucional. Si es aprobada la participación en el evento por el jefe inmediato, se tramita la comisión (...)”*
- **6.** Versión 1. Orientar e informar sobre los servicios de la Agencia y del sector. *“(...) Recibe el material de divulgación entregado por la Oficina de Comunicaciones con el fin de ser entregado a los ciudadanos. Hace retroalimentación de la oferta Institucional, trámites y servicios (...) o a través de los canales de información presencial, virtual y telefónico (...) o a través de la participación en las Ferias de*

*Servicios. (...) modificada en la descripción y trasladada en la versión 2 a la actividad 5, así: “Presenta la oferta Institucional, trámites y servicios; a través de los canales de información presencial, escrito, telefónico y virtual; o a través de la participación en las Ferias de Servicios. Se recibe el material de divulgación entregado por la Oficina de Comunicaciones con el fin de ser entregado a los ciudadanos. Se elabora el informe de asistencia al evento”*

- 7. Versión 1. Medir el impacto de la oferta institucional y realizar seguimiento y análisis de la información. “*Aplica la Encuesta de Evaluación de Percepción Ciudadana, al finalizar la atención*”, modificada en la descripción y trasladada en la versión 2 a la actividad 6, así: “*Aplica la Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, al finalizar la atención*”.

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-012, hallazgo N° 5)

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Debilidad en el control de la gestión, ejecución y seguimiento de las ferias en las que participó la Agencia.</li> <li>▪ Informalidad en la ejecución del procedimiento.</li> <li>▪ Omisión en la obtención y conservación de los documentos generados en la participación de ferias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Divulgación de información incompleta y/o inadecuada en la oferta institucional, trámites y servicios.</li> <li>▪ Pérdida de documentación (registro de ciudadanos atendidos, asistencia a eventos, memoria institucional) que impidan medir efectivamente el cumplimiento del cronograma y el impacto de la difusión de la oferta institucional de la Agencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desinformación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios de la ADR a los Ciudadanos.</li> <li>▪ Pérdida de la memoria institucional.</li> <li>▪ Daño de la Imagen institucional.</li> <li>▪ Afectación en el cumplimiento de metas y objetivos de la Entidad.</li> <li>▪ Falta de insumos para medir el impacto de la difusión de la oferta institucional de la Agencia.).</li> </ul>

**Recomendación(es):** El responsable del proceso auditado debe ejercer mayor control del cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento, para lo cual podría considerar los siguientes aspectos:

- Analizar el contenido actual del procedimiento PR-PAC-003 con la realidad operativa actual del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” para determinar la posibilidad de realizar ajustes en lo que se considere pertinente, fortaleciendo los controles con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma; además, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución.
- Diseñar una lista de chequeo que permita llevar el control de las ferias en las que participa la Entidad y en la cual se verifique el cumplimiento de los lineamientos establecidos. Para este fin, será necesario que se disponga de un repositorio de información histórico y debidamente clasificado, en el cual se conserve los soportes de las ferias en las que participa la Entidad.

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:**

- Desconocimiento del procedimiento Oferta Institucional, Trámites y Servicios (PR-PAC-003)
- Debilidades en la gestión documental del proceso

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento “Oferta Institucional, Trámites y Servicios (PR-PAC-003), teniendo en cuenta la operatividad del proceso donde se fortalecerán las actividades de control, definiendo: un responsable, periodicidad, cómo se realiza el control, qué hacer cuando éste no se pueda ejecutar como está establecido y la evidencia que soporta su cumplimiento.	Procedimiento “Oferta Institucional, Trámites y Servicios” (PR-PAC-003) actualizado	Correctiva	Analista T2 Grado 06	20-dic-2020	20-mar-2021

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
<p>Crear y divulgar un instructivo de las actividades que se deben realizar antes durante y después de asistir a una feria.</p> <p>Remitir el instructivo a todo el personal de la Agencia, mediante circular emitida por Secretaría General.</p>	Instructivo socializado y remitido a todo el personal de la Agencia	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-mar-2021
Socializar el procedimiento “Oferta Institucional, Trámites y Servicios” (PR-PAC-003) actualizado a todo el personal de la ADR y servidores del Punto de Atención al Ciudadano en el nivel central y a los enlaces encargados de realizar las actividades del procedimiento.	Procedimiento socializado por correo electrónico y virtual o presencial	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-abr-2021
Crear un repositorio de información (SharePoint) donde se conserve la documentación de las ferias en las que ha participado la Agencia.	Carpeta creada (SharePoint) y actualizada de forma quincenal	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-mar-2021

**Nota:** La relación detallada del equipo humano de la Secretaría General - Atención al Ciudadano de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado con observaciones.

Las acciones propuestas en el plan de mejoramiento guardaron correspondencia con las causas principales identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario e importante diseñar una lista de chequeo que permita llevar el control de las ferias en las que participa la Entidad y, en la cual, se verifique el cumplimiento de los lineamientos establecidos. Además, se propone complementar el plan de mejoramiento con acciones preventivas para evitar que las situaciones identificadas durante la auditoría se repitan a futuro.

### **HALLAZGO N° 7. Incumplimiento de la Política de Administración de Riesgo adoptada por la Entidad.**

En el análisis del cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) adoptada por la Entidad y de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (Versión 4), por parte de los responsables del proceso “Participación y Atención al Ciudadano”, la Oficina de Control Interno observó que su

mapa de riesgos estaba compuesto por un (1) riesgo de corrupción y cuatro (4) de gestión, cuya verificación de estos reveló las siguientes situaciones:

- a. Causas sin controles asociados.** No se evidenció la definición de actividades de control que mitigaran las causas identificadas en los riesgos de gestión *“Posibilidad de incumplimiento de la normatividad aplicable para la Participación y Atención al Ciudadano, cada vez que se expida una nueva directriz sobre el tema”* y *“Desestimar la retroalimentación de los usuarios referentes a las actividades que se realizan en el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano para la planeación y la mejora de la Agencia por parte de la Alta Gerencia”*, lo que muestra inobservancia a lo establecido en el Numeral 3.2.1. Riesgo antes y después de controles de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (Versión 4). *“(…) \* Para cada causa se identifica el control o controles (…)”*.
- b. Inadecuado diseño de los controles.** En el análisis y evaluación de los ocho (8) controles asociados a tres (3) riesgos se observó que en seis (6) controles (75%) no se siguieron los lineamientos definidos en el numeral 3.2.2 *“Valoración de los controles – diseño de controles”*, de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (Versión 4).
- c. Inexistencia de Acciones para Abordar Riesgos.** El riesgo definido como *“Inobservancia de los servidores públicos y contratistas sobre las alertas remitidas por Participación y Atención al Ciudadano para el seguimiento en el cumplimiento de los términos legales para atender las PQRSD de la ADR”* no cuenta con acciones definidas para abordar riesgos, incumpliendo las directrices en cuanto al tratamiento de los riesgos definidos en el Numeral 13.3. *“Niveles de Aceptación al Riesgo y Tratamiento de Riesgos”* de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) en su Versión 2 y Numeral 4 en su versión 3, el cual define que en la zona de riesgo *“Alta”, “(…) la(s) actividades de control definida(s) (preventivas y/o detectivas) deben propender por bajar el nivel de riesgo a la zona baja (…)”*

- d. Falta de evidencia de ejecución de las Acciones para Abordar Riesgos:** La acción para abordar riesgo *"Continuar presentando los documentos que requieran aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño" del riesgo "Posibilidad de incumplimiento de la normatividad aplicable para la Participación y Atención al Ciudadano, cada vez que se expida una nueva directriz sobre el tema"* no cuenta con información de su cumplimiento y seguimiento en el aplicativo ISOLUCIÓN, de acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno el 20 de noviembre de 2020, incumpliendo la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002), Versión 2, numeral 13.3 "Niveles de Aceptación al Riesgo y Tratamiento de Riesgos", el cual define *"(...) las actividades de control definidas deben propender por bajar el nivel de riesgo a la zona baja, las cuales se documentan como acciones para abordar riesgos en el aplicativo ISOLUCIÓN"*.
- e. Debilidades en el seguimiento a los riesgos.** El numeral 14 de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) Versión 2, establece: *"Los líderes de proceso o primera línea de defensa reportan trimestralmente a la Oficina de Planeación (segunda línea de defensa) el estado de avance del tratamiento del riesgo en la operación a través del formato Seguimiento Mapa de Riesgos por Proceso también de manera trimestral. (...)"*; no obstante, en los seguimientos a los riesgos reportados por los responsables del proceso auditado a la Oficina de Planeación, se observó que, en el cuarto seguimiento de 2019, primer y segundo seguimiento de la vigencia 2020 no se incluyeron los riesgos de gestión:
- *"Posibilidad de incumplimiento de la normatividad aplicable para la Participación y Atención al Ciudadano, cada vez que se expida una nueva directriz sobre el tema".*
  - *"Inobservancia de los servidores públicos y contratistas sobre las alertas remitidas por Participación y Atención al Ciudadano para el seguimiento en el cumplimiento de los términos legales para atender las PQRSD de la ADR".*
  - *"Proporcionar probablemente información errónea o desactualizada a los ciudadanos"*

- “Desestimar la retroalimentación de los usuarios referentes a las actividades que se realizan en el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano para la planeación y la mejora de la Agencia por parte de la Alta Gerencia”.

**Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**

CAUSA(S)	RIESGO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desconocimiento de los lineamientos metodológicos contenidos en la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) y en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.</li> <li>▪ Falta de apoyo en la generación de la matriz de riesgos para el proceso.</li> <li>▪ Inadecuada definición de riesgos y controles.</li> </ul>	<p>Inobservancia de los lineamientos que en materia de gestión integral del riesgo ha adoptado la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incumplimiento de las metas, productos e indicadores del proceso establecidos en la Planeación Estratégica de la Entidad, debido a la ineficacia e ineficiencia operativa de los controles asociados a los riesgos.</li> <li>▪ Tratamiento inadecuado de los riesgos de gestión y corrupción a causa de una errada valoración de éstos, y, por tanto, exposición a su materialización.</li> </ul>

**Recomendación(es):** De acuerdo con lo contemplado en el numeral 3.3. “Monitoreo y Revisión” de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (Versión 4), corresponde a la “Primera Línea de Defensa – Gerentes Públicos y Líderes de Procesos” la “(...) Revisión como parte de sus procedimientos de supervisión, del adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos” y, a la “Segunda Línea de Defensa – Oficina de Planeación” el “Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.”

En este sentido, los responsables del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” deben coordinar mesas de trabajo con la Oficina de Planeación, con el fin de revisar cada una de las situaciones reveladas en el presente hallazgo y proceder a realizar los ajustes y/o modificaciones que sean necesarios y pertinentes para dar cumplimiento a los lineamientos normativos contenidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 emitida por el Departamento

Administrativo de la Función Pública, dejando constancia en acta de cada uno de los aspectos trabajados en dichas reuniones.

Respecto a los controles incorporados o que se incorporen a los riesgos identificados, los responsables del proceso auditado deben tener en cuenta que, si el resultado obtenido de la calificación del diseño de los controles o su promedio es menor al 96%, se deben establecer planes de acción, es decir, Acciones para Abordar Riesgos para fortalecer los controles, de tal manera que, se cuente con controles bien diseñados, lineamientos definidos en el numeral 3.2.2 "Valoración de los controles – diseño de controles", de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (Versión 4).

**Respuesta del Auditado:** Aceptado.

**Causa(s) identificada(s) por el Responsable de la Unidad Auditada:**

- Desconocimiento de los lineamientos metodológicos contenidos en la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) y en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
- Falta de apoyo en la generación de la matriz de riesgos para el proceso

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPON SABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Solicitar a la Oficina de Planeación capacitar al personal del Proceso de Participación y Atención al Ciudadano sobre los lineamientos metodológicos contenidos en la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) y en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.	Soporte de asistencia a una Capacitación	Preventiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-mar-2021

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar y ajustar con la asesoría de la Oficina de Planeación el nuevo mapa de riesgos del proceso de Participación y Atención al Ciudadano en el cual se fortalecerán las debilidades identificadas: inadecuado diseño de controles, causas sin controles e inexistencia de acciones para abordar riesgos.	Mapa de Riesgos – ISOLUCIÓN	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	20-dic-2020	20-ene-2021
Realizar el seguimiento al mapa de riesgos, conforme a la periodicidad y contenido definidos por la Política de Administración del Riesgo.	Un (1) seguimiento al mapa de riesgos cuatrimestral	Correctiva	Equipo Humano Secretaría General – Atención al Ciudadano	01-ene-2021	30-abr-2021

**Nota:** La relación detallada del equipo humano de la Secretaría General - Atención al Ciudadano responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

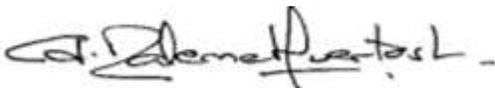
## RESUMEN DE HALLAZGOS:

N°	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Desviaciones en la formulación del Plan de Participación Ciudadana.	No	Abierto
2	Incumplimiento en la comunicación, socialización y ejecución de las actividades definidas en el cronograma del Plan de Participación Ciudadana.	No	Abierto
3	Deficiencias e incumplimiento de los lineamientos establecidos para la aplicación de las encuestas de calidad de servicio y satisfacción del usuario.	Si	Abierto
4	Inconsistencias en resultados reportados en el Informe de Evaluación de la Encuesta.	Si	Abierto
5	Inobservancia de Identificación de acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.	No	Abierto
6	Omisión de lineamientos procedimentales para la divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios.	Si	Abierto
7	Incumplimiento de la Política de Administración de Riesgo adoptada por la Entidad.	No	Abierto

## Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Secretaría General, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Es necesario precisar que, las “*Recomendaciones*” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para los planes de mejoramiento a que haya lugar.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.

Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2020.



**ANA MARLENNE HUERTAS LÓPEZ**

Jefe Oficina de Control Interno (e)

**Elaboró:** *Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.*

**Revisó:** *Claudia Patricia Quintero Cometa, Gestor.* 