

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2017-012

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) – Ley 1474 de 2011.

DESTINATARIOS:¹

- Carlos Eduardo Géchem Sarmiento, Presidente.
- Piedad Cecilia Montero Villegas, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (Delegada del Presidente de la Entidad ante el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Sandra Patricia Borraez De Escobar, Secretaria General.
- Paula Andrea Vinchery Durán, Jefe Oficina de Planeación.
- Juan Manuel Londoño Jaramillo, Vicepresidente de Integración Productiva y Vicepresidente de Proyectos (E).
- Gustavo Mauricio Martínez Perdomo, Vicepresidente de Gestión Contractual.

EMITIDO POR: Héctor Fabio Rodríguez Devia, Jefe Oficina de Control Interno

AUDITOR (ES): Paulo Cesar Ávila Torres, Contratista.

OBJETIVO(S):

¹ En virtud de lo establecido en el Decreto 648 de 2017, Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo Primero “Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal al representante legal de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno (...)”

- Verificar la existencia de por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.
- Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.
- Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el numeral IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.

ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017, así como la verificación del cumplimiento por parte de la Entidad con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros establecidos por la Organización.

NORMATIVAD APLICABLE:

- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*

- Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2 - 2015) emitido por la Presidencia de la República de Colombia.
- Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* que 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 (…)”* y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*, la Oficina de Control Interno de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las entidades públicas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables de las actividades.

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

1. DEPENDENCIA ENCARGADA DE GESTIONAR LAS PQRS:

Mediante el Decreto 2641 de 2012 se adoptó como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

En el documento antes mencionado, y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad, por lo que se recomienda institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.

Mediante la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017 la Entidad reglamentó el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, indicando lo siguiente:

“ARTÍCULO TERCERO. RESPONSABILIDAD.- Es responsabilidad de la dependencia de Gestión Documental adscrita a la Secretaría General la oportuna recepción, radicación y entrega de los derechos de petición que presente cualquier persona en la Sede Central.”

“ARTICULO DECIMO QUINTO. DEL CONTROL.

1. La Secretaría General, a través de la dependencia de Atención al Ciudadano, realizará el registro, consolidación y control de la atención al derecho de petición y para el efecto deberá:

1.1 Llevar actualizada una base de datos a nivel nacional sobre todos los derechos de petición, su trámite y respuesta.

1.2. Verificar que a todos los derechos de petición se les ha dado el trámite necesario y oportuno.”

No obstante lo anterior, la Oficina de Control Interno observó las siguientes situaciones:

- a) No se aportó evidencia de acto alguno de conformación formal de la dependencia de Atención al Ciudadano (mencionada en la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017) en el que se indique sus funciones y el personal que lo conforma.
- b) La Entidad no cuenta con una herramienta automatizada que facilite el seguimiento y control a las PQRS radicadas en la Entidad.
- c) No se observó la existencia de un sistema de asignación de turnos que permita gestionar las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su orden de llegada (siempre teniendo en cuentas las excepciones legales), tal como lo establece la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 4).
- d) No se evidencia la realización de un seguimiento permanente respecto del estado de las PQRS radicadas en la Entidad, puesto que sólo hasta el 30 de junio de 2017 la Secretaría General emitió comunicaciones con destino a las diferentes dependencias de la Entidad (20173001247, 20173001252, 20173001246, 20173001248, 20173001249, 20173001251, 20173001250), mediante las cuales se solicitaba información respecto del estado de algunas peticiones radicadas desde el mes de enero de 2017 sobre las cuales se desconocía la existencia de respuesta.

Igualmente, la Oficina de Control Interno verificó la elaboración y publicación de la Carta de Trato Digno y constató la existencia de un espacio destinado para la consulta de los expedientes.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS):

Canal Telefónico:

Conforme al artículo vigésimo tercero de la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) debe disponer de manera permanente de una línea nacional gratuita (018000-110132) y de una línea telefónica local para la ciudad de Bogotá D.C (3830444) a través de las cuales se pueda reportar cualquier queja o petición relacionada con las funciones, servicios o productos de la Agencia.

No obstante, a la fecha de corte del presente informe la línea nacional gratuita no se encontraba en funcionamiento.

De acuerdo con lo informado por la Secretaría General, la Entidad se encuentra realizando las gestiones necesarias tendientes a adquirir una línea telefónica exclusiva para el uso de la Entidad (en la actualidad se comparte con la Agencia Nacional de Tierras - ANT), permitiendo así subsanar la situación observada.

Canal Presencial:

En las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) ubicadas en la Calle 43 N° 57 - 41 Piso 1 CAN, de la ciudad de Bogotá D.C., existe un espacio físico destinado para la atención al ciudadano, cuyo horario de operación va desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. en días hábiles (lunes a viernes, no festivos).

No obstante, en cuanto a trámites y servicios relacionados con la implementación de proyectos de desarrollo productivo, no se observó en dicha oficina la existencia de

personal capacitado para brindar orientación puntual respecto de los requisitos necesarios para la presentación de los proyectos ante la Entidad.

Al respecto, en acta de visita del 6 de julio de 2017, la Secretaría General informó que en la oficina de atención al ciudadano se brinda una breve introducción sobre la Entidad y se remiten a través de correo electrónico los procedimientos y formatos para la estructuración de proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial existentes, los cuales se encuentran publicados en el link <http://www.adr.gov.co/index.php/servicios/metodologia>.

Canal Virtual o Formulario Electrónico:

En el siguiente link <http://www.adr.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrds> la Entidad ha dispuesto un canal virtual a través del cual los ciudadanos pueden diligenciar y remitir a la Entidad sus PQRS.

La Secretaría General de la Entidad informó que se encuentra realizando las gestiones necesarias para incluir nuevos campos en el formulario virtual y habilitar la posibilidad de adjuntar archivos y asignar un número único de radicación.

Correo Físico o Postal:

Los ciudadanos que deseen radicar una PQRS de forma física, pueden dirigirse a las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) ubicadas en la Calle 43 N° 57-41 Piso 1 CAN de la ciudad de Bogotá D.C.

Correo Institucional:

De igual forma, a través de la cuenta de correo electrónico atencionalciudadano@adr.gov.co, cualquier ciudadano puede presentar sus PQRS ante la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

3. ENLACE LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” y el Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la mencionada Ley, la Oficina de Control Interno gestionó la verificación de los siguientes aspectos:

- a) Existencia de un enlace denominado “*TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA*” en la página web institucional (<http://www.adr.gov.co/>).
- b) Descripción de la estructura orgánica de la Entidad, funciones y deberes, ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y horas de atención al público (<http://www.adr.gov.co/index.php/la-adr/organigrama>).
- c) Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (<http://www.adr.gov.co/index.php/transparencia/presupuesto>).
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos e indicadores de desempeño (<http://www.adr.gov.co/index.php/la-adr/normograma/leyes>).
- e) Plan anual de compras (<http://www.adr.gov.co/index.php/transparencia/plan-anual-de-adquisiciones/plan-anual-de-adquisiciones>).
- f) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (<http://www.adr.gov.co/index.php/transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-payac>).

- g) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención (<http://www.adr.gov.co/index.php/servicios/metodologia>).
- h) Informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado (<http://www.adr.gov.co/index.php/transparencia/informes-control-interno> y <http://www.adr.gov.co/index.php/transparencia/informe-de-gestion>).
- i) Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras; (<http://www.adr.gov.co/index.php/la-adr/normograma/resoluciones>).
- j) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado (<http://www.adr.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pgrds>).
- k) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado (<http://www.adr.gov.co/index.php/la-adr/normograma/resoluciones>). Al respecto, la Entidad publicó la Resolución N° 1200 de 2017 en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación, y la reglamentación de plazos para la publicación de los mismos.

El objetivo de la mencionada resolución es reglamentar el trámite mediante el cual se garantice a los ciudadanos o grupos de interés, la participación en el proceso de producción y elaboración normativa de los proyectos específicos de regulación que expida la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

A continuación se presentan los requisitos normativos incluidos en la Ley 1712 de 2014, respecto de los cuales la Oficina de Control Interno no observó total cumplimiento por parte de la Entidad:

- a) Con respecto a la información de contratos indicada en el artículo 9° literal e), tratándose de contrataciones sometidas al régimen de contratación estatal, cada Entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción. Los sujetos obligados deberán actualizar la información a la que se refiere el artículo 9°, mínimo cada mes.
- b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la Entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos.
- c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas.
- d) Todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- e) Un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.
- f) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información.
- g) El Programa de Gestión Documental.
- h) Las Tablas de Retención Documental.
- i) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

- j) Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.
- k) Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

4. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE INFORMES:

De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (versión 2, 2015), mediante correo electrónico de fecha 14 de julio de 2017 la Oficina de Control Interno solicitó a la Secretaría General la siguiente información:

- Soportes y evidencia de los informes de acceso a la información de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- Soporte y evidencia del informe trimestral sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

Al respecto, la Secretaría General remitió un documento denominado “*INFORME SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION*” en el cual se incluye un cuadro con los tiempos de respuesta de los radicados de ingreso entre los meses de enero a junio de 2017 (corte: 15-Jun-2017), no obstante, no se recibió evidencia de los informes de acceso a la información, así como tampoco los informes trimestrales sobre las quejas y reclamos.

La anterior situación contrasta lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (p.39) y el Decreto 103 de 2015 (Art. 52).

5. ADOPCIÓN DE POLITICAS / PROCEDIMIENTOS INTERNOS:

Durante el período objeto de revisión, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) ha gestionado la adopción de las siguientes políticas internas relacionadas con la Atención al Ciudadano y/o la gestión de PQRS:

- a) Se expidió la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la ADR”*.
- b) Se expidió la Resolución N° 1200 del 14 de junio 2017 por la cual se implementa el Decreto 270 de 2017 *“Por el cual se modifica y se adiciona el decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”*, y se reglamentan los plazos para la publicación de los mismos.
- c) Se remitió documento elaborado y aprobado por la Secretaria General en el cual se encuentra establecida la *“Política de Participación y Atención Ciudadana”*, cuyo objetivo general es brindar garantías y beneficios de la información, orientación a la ciudadanía en general sobre los mecanismos y escenarios de participación ciudadana, promovidos al interior de la Agencia de Desarrollo Rural y conocer cuáles son sus deberes y obligaciones frente a la gestión pública.
- d) De acuerdo con la información suministrada, a la fecha de realización de esta actividad se encontraba en proceso la elaboración de los siguientes documentos:

- Procedimiento “*Radicación de las Comunicaciones Oficiales*”, cuyo objetivo es orientar las actividades necesarias para gestionar los servicios de recepción, radicación y distribución oportunas de las comunicaciones oficiales y documentos, con el objeto de facilitar el trámite y la consulta de los mismos.
- Procedimiento “*Atención de Consultas*”, cuyo objetivo es describir los pasos necesarios para el servicio de consulta, préstamo y devolución de los documentos que administra el Archivo de Gestión ya sea funcionarios de la agencia, de otras entidades o ciudadanos en general, dando cumplimiento a las normas legales establecidas para tal fin.
- Procedimiento “*Participación Ciudadana*”, cuyo objetivo es promover la participación ciudadana y control social de conformidad a con la normatividad vigente en la gestión de la Agencia, los planes, proyectos y programas de la Agencia.
- Procedimiento “*Oferta Institucional, Trámites y Servicios*”, cuyo objetivo es orientar e informar a los beneficiarios sobre la oferta misional, trámites y los servicios de la Agencia, establecidos mediante la cofinanciación de los proyectos de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial de manera directa mediante la atención presencial, virtual y/o telefónica.
- Procedimiento “*Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias*”, cuyo objetivo es describir las actividades para establecer el procedimiento sobre la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del Grupo de Atención al Ciudadano para facilitar la comunicación entre la comunidad, los clientes internos y externos; para dar cumplimiento al principio de transparencia.
- Procedimiento “*Manejo y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes*”, cuyo objetivo es describir las actividades para la recepción,

respuesta y seguimiento a los derechos de petición, para optimizar la atención al ciudadano y obtener su credibilidad.

- *“Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano”*, cuyo objeto es diseñar e implementar las estrategias necesarias para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de atención al ciudadano en la ADR, a partir de actividades que permitan fortalecer las relaciones con la comunidad y llegar a los ciudadanos a través de los canales de atención de manera eficiente, generando confianza y credibilidad en el quehacer institucional. Con este protocolo se pretende establecer una guía básica de como prestar el servicio al ciudadano de una manera fácil y pedagógica.
- e) En cuanto a la protección de datos de carácter personal, en el siguiente link se publicó la política al respecto: <http://www.adr.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes?id=62>
- f) Si bien existe una identificación poblacional informada por la Secretaría General como resultado de una encuesta de satisfacción practicada a 46 ciudadanos, no se observó la existencia de una clara identificación de los usuarios y grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios que presta la Entidad.

6. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRIMER SEMESTRE DE 2017:

6.1. Clasificación:

Con base en la información reportada por la Secretaría General, durante el primer semestre de 2017 se registraron 5.152 PQRS clasificadas por la Entidad de la siguiente forma:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Control Político	21
Congreso de la República	26
Documentos	125
Ordinario	282
Tutela	665
Peticiones	4.033
TOTAL	5.152

Fuente: Secretaría General, Agencia de Desarrollo Rural (ADR)

Al respecto, es importante destacar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las modalidades o tipologías clasificatorias de los derechos de petición, son los siguientes: de documentos y de información, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, y denuncias.

6.2. Estado:

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General de la Entidad, de las 5.152 PQRS registradas durante el primer semestre de 2017, 2.596 (más del 50%) con contaban con respuesta emitida por parte de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

6.3. Muestra Verificada:

Tamaño de la muestra: 42 PQRS.

Atributos Verificados:

- **Presentación:** N° ID radicado PQRS, fecha de registro; radicación especial (verbal, incompleta, desistimiento tácito, etc.); autoridad a la que se dirige, nombres y apellidos completos e identificación, dirección para respuesta, objeto de la PQRS, razones de la PQRS, relación de documentos, firma del peticionario.
- **Respuesta:** N° Radicado, objetividad, veracidad, integridad, actualización, formato accesible, fecha de respuesta, oportunidad, recursos, claridad, amabilidad, medio de recepción de la respuesta, costos de reproducción.

Resultados:

- a) **Traslados Inoportunos:** Corresponde a aquellas peticiones que son recibidas por la Entidad, pero al carecer ésta de competencia, debe remitirla al organismo competente e informar al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Se observaron ocho (8) casos en la muestra analizada.

- b) **Respuestas Inoportunas:** Corresponde a aquellas peticiones que no son respondidas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Se observaron siete (7) casos en la muestra analizada.

- c) **Peticiones Sin Respuesta:** Corresponde a aquellas peticiones que, a la fecha de revisión realizada por la Oficina de Control Interno y de acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, no presentaban ningún tipo de respuesta pese a encontrarse por fuera de los términos establecidos.

Se observaron siete (7) casos en la muestra analizada.

d) **Clasificación Errónea:** Corresponde a aquellas solicitudes clasificadas como peticiones, pero que en la verificación realizada se comprobó que no corresponden a tal tipología.

Se observaron tres (3) casos en la muestra analizada.

7. INVENTARIO DE TRÁMITES – SUIT

Respecto del inventario de trámites y registro en el SUIT, mediante comunicación 20173001294 del 6 de julio de 2017 la Oficina de Planeación informó lo siguiente:

“En cuanto a la definición del inventario de trámites de la Agencia, desde la Oficina de Planeación se ha venido liderando el desarrollo de este componente. Al respecto se han realizado una serie de mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública y con las dependencias de la Entidad que se han considerado pertinentes, donde el DAFP ha presentado el alcance, etapas, y actividades a ejecutar para la identificación, inscripción, racionalización y simplificación de trámites y otros procedimientos administrativos (ver listas de asistencia adjuntas). Como parte de los compromisos adquiridos en la última reunión, se acordó que se empezaría a trabajar en un diagnóstico de la información relacionada con que cuenta la Entidad. Una vez se tenga este insumo se identificará y construirá el inventario de trámites.

(...)

Adicionalmente, se realizó la solicitud de creación de la cuenta en el SUIT y se recibió el usuario y la contraseña por parte del DAFP el pasado 5 de mayo como consta en el correo adjunto.

La Oficina de Planeación, participó el 5 de mayo en una capacitación de un día completo para conocer el proceso de inscripción y cargue de información en el portal SUIT. Para este ejercicio se hizo un simulacro de inscripción de trámites pasando por todas las instancias, etapas y clasificación de la información (ver lista de asistencia).

(...)"

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN/PERCEPCIÓN

De acuerdo con la información recibida por parte de la Secretaría General de la Entidad mediante comunicación 20173001330 del 7 de julio de 2017, la Entidad realizó un sondeo de opinión durante la última semana del mes de mayo de 2017. En el mes de junio de 2017 se realizó la tabulación de los resultados y en la última semana del mes de julio de 2017 se entregará el proyecto de análisis para las correcciones a que haya lugar. Posteriormente se presentará el documento final con el análisis de los resultados.

CONCLUSIONES:

1. La Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia de la existencia formal de la dependencia "Atención al Ciudadano" (mencionada en la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017).
2. La Entidad no cuenta con un sistema de asignación de turnos para la atención al ciudadano, ni con una herramienta automatizada que facilite el seguimiento y control de las PQRS radicadas en la Entidad.
3. Se observaron deficiencias asociadas a la oportunidad y efectividad de los mecanismos de seguimiento permanente implementados en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) para monitorear el estado de las PQRS radicadas en la Entidad.
4. La línea telefónica gratuita con cobertura nacional no se encontraba operando en las condiciones señaladas en las Resolución 983 de 2017.
5. El personal destinado para la atención presencial del ciudadano no contaba con las competencias requeridas (capacitación y experiencia) para brindar orientación puntual respecto de los requisitos necesarios para la presentación y estructuración de proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural.

6. La información publicada de forma proactiva por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) presentaba vacíos u omisiones relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2017 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información).
7. Producto del análisis a una muestra de PQRS revisadas, se identificaron oportunidades de mejoramiento relacionadas con:
 - Traslados inoportunos.
 - Respuestas inoportunas (incumplimiento de términos).
 - Peticiones sin respuesta.
 - Clasificación errónea de PQRS.

RECOMENDACIONES:

1. Gestionar la constitución formal de la dependencia “Atención y Servicio al Ciudadano”, en la cual se identifiquen claramente sus funciones, personal que la integra y recursos físicos disponibles, teniendo en cuenta las funciones de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) y la población a la cual se encuentra dirigida.
2. Gestionar la implementación de soluciones tecnológicas que permitan implementar un sistema de asignación de turnos para la atención al ciudadano, así como una herramienta automatizada que facilite el seguimiento y control permanente (con periodicidades formalmente establecidas) de las PQRS radicadas en la Entidad. Se sugiere solicitar asesoría a la Oficina de Tecnologías de la Información.
3. La Secretaría General debe dar continuidad (de forma prioritaria) a la realización de las gestiones tendientes a adquirir una línea telefónica gratuita con cobertura nacional, en el menor tiempo posible.
4. En desarrollo del plan de formación y capacitación de la Entidad, se deben gestionar con carácter urgente las actividades pertinentes para que el personal destinado a la atención presencial del ciudadano adquiera las competencias requeridas para brindar

orientación puntual respecto de los requisitos necesarios para la presentación y estructuración de proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural.

5. Realizar las adecuaciones necesarias en la página web de la Entidad para subsanar los vacíos u omisiones relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2017 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información) y su Decreto Reglamentario.
6. Implementar una campaña general de comunicación y sensibilización con destino a todo el personal de la Entidad, a través de la cual se reiteren las responsabilidades derivadas de la atención clara y oportuna respecto de las PQRS recibidas, se recuerden los términos de respuesta y las consecuencias de tipo disciplinario derivadas del incumplimiento de tales términos.
7. En relación con la clasificación de las peticiones conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se recomienda establecer parámetros formales para que el personal encargado de la gestión documental y/o la atención al ciudadano, realice la debida categorización de acuerdo con las tipologías establecidas en la norma.

Nota: Es necesario aclarar que las acciones propuestas corresponden a recomendaciones de la Oficina de Control Interno que en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad.

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., 31 de julio de 2017.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Paulo César Ávila Torres, Contratista.