

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

**N° INFORME:** OCI-2018-003

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

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

- Juan Pablo Díaz Granados Pinedo, Presidente
- Fidel Antonio Torres Moya, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (Delegado del Presidente de la Entidad ante el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno)
- Sandra Patricia Borrález de Escobar, Secretaria General
- Paula Andrea Vinchery Durán, Jefe Oficina de Planeación
- Juan Manuel Londoño Jaramillo, Vicepresidente de Integración Productiva
- Dionisia del Carmen Yusti Rivas, Vicepresidente de Proyectos
- Gustavo Mauricio Martínez Perdomo, Vicepresidente de Gestión Contractual

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

**AUDITOR (ES):** Elsa Ros Mery León Martín, Contratista

Egna Katterine Núñez Hernández, Contratista

Iván Arturo Márquez Rincón, Contratista

---

<sup>1</sup> 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 (...)”

**OBJETIVO(S):** 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, lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015 y demás normatividad aplicable relacionada.

**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 julio y el 31 de diciembre 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.

**NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- 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, el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y de Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*

- 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.”*

## **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 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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (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.

Mediante 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.”*

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de octubre de 2017, el control practicado por la Secretaría General fue ejecutado mediante herramientas manuales.

A partir del mes de noviembre de 2017 entró en operación el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Se espera que esta herramienta contribuya a fortalecer los mecanismos de control asociados al manejo, control y seguimiento de las PQRS.

## **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) dispone de una línea nacional gratuita (018000-115121) y de una línea telefónica local para la ciudad de Bogotá D.C. (3830444, opción 0), a través de las cuales se puede reportar cualquier queja o petición relacionada con las funciones, servicios o productos de la Agencia.

La Oficina de Control Interno corroboró el funcionamiento de estas líneas telefónicas, observando que la línea nacional gratuita se encuentra en funcionamiento y es atendida de forma oportuna, no obstante, al realizar la prueba con la línea telefónica local (3830444, opción 0) no se obtuvo respuesta alguna.

Esta situación fue verificada con el personal perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano, lo cual permitió constatar que a esta área no entran las llamadas ingresadas a través de la línea telefónica local (3830444, opción 0).

Así mismo, se verificó el registro de las quejas y denuncias telefónicas, observando la adecuada utilización del formato F-PAC-01 "Registro Ciudadanos".

### **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).

Al respecto, la Oficina de Control Interno observó:

- El punto de atención al ciudadano cuenta con seis (6) funcionarios de planta, los cuales han sido capacitados de forma permanente en los temas que les asiste en su rol de informadores (incluyendo los aspectos misionales de la Entidad).
- En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2017, la Carta de Trato Digno al Ciudadano se encuentra fijada en un lugar visible del Punto de Atención al Ciudadano y publicada en la página web de la Entidad.
- El Punto de Atención al Ciudadano no cuenta con un sistema de asignación de turnos en funcionamiento que permita gestionar las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su orden de llegada, transgrediendo así lo establecido en el artículo 27 de la Resolución N° 983 de 2017, concordante con el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

### **Canales Electrónicos:**

Para la formulación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) dispone de los siguientes medios electrónicos:

- a) Un formulario electrónico que se encuentra disponible en el siguiente link:  
<http://www.adr.gov.co/atención-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-consultas-solicitudes-y-sugerencias>
- b) Un chat, al cual se puede acceder a través del siguiente link:  
<http://www.adr.gov.co/atención-al-ciudadano/chat>
- c) Un correo electrónico institucional a través de la cuenta:  
[atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co)

Al realizar una prueba de funcionamiento del chat, la Oficina de Control Interno observó que el tiempo de respuesta superó los tres (3) días hábiles.

Al indagar al respecto, la persona encargada del chat (Gestor, Atención al Ciudadano) informó que este medio de atención fue instalado únicamente en un (1) computador. Se están realizando las gestiones tendientes a que el mismo sea instalado en un mayor número de equipos.

### **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., desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. en días hábiles (lunes a viernes, no festivos).

### **3. 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:

#### **Enlace Ley de Transparencia y Acceso al Información:**

Al ingresar a la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) se observó la existencia del enlace “*TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*”, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

No obstante, se evidenció la existencia de otra página que permite el acceso a través del link: <http://portaladr.azurewebsites.net/index.php/>, la cual contiene información desactualizada de la Entidad, y que según informó el funcionario encargado de su administración, ya no es la página oficial, pero no se ha suprimido en razón a que guarda información de un concurso de méritos realizado por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) y cerrado en el mes de septiembre de 2017, sobre el cual se han registrado derechos de petición.

### **Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado:**

La Oficina de Control Interno corroboró en la página web oficial ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)), la publicación de la siguiente información (Ley 1712 de 2014, artículo 9º):

- Literal a): *“...descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público”*
- Literal b): *“Su 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.”*
- Literal 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”.*
- Literal e): *“Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas”,*
- Literal f): *“Los plazos de cumplimiento de los contratos”.*
- Literal g): *“Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”.*

### **Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento:**



La Oficina de Control Interno corroboró en la página web oficial ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)), la publicación de la siguiente información (Ley 1712 de 2014, artículo 11º):

- Literal a): *“Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención”.*
- Literal 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”.*
- Literal c): *“Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas”.*
- Literal d): *“El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas”.*
- Literal e): *“Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado”.*
- Literal g): *“Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones”.*
- Literal h): *“Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.*
- Literal i): *“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”.* Al respecto, la Entidad cuenta con 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.

- Los informes de solicitudes de acceso a la información señalados en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Oficina de Control Interno constató la publicación de los informes requeridos, observando que estos contienen las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. En ellos se discrimina:
  - El número de solicitudes recibidas;
  - El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución;
  - El tiempo de respuesta a cada solicitud;
  - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- El Plan de Acción para cada vigencia, en el cual se especifican los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión, así como los informes de gestión correspondientes.

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:

- *“Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas”, en concordancia con el artículo 5º del Decreto 103 de 2015.*

Aunque se observó la existencia del directorio actualizado, el mismo no contiene información relacionada con las escalas salariales correspondientes a las categorías de los servidores.

- Los costos asociados al trámite de cada servicio que ofrece la Entidad, ni los mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia (Ley 1712 de 2014, artículo 11°).
- Un registro que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información. (Ley 1712 de 2014, artículo 11°, literal j).
- El Programa de Gestión Documental, las Tablas de Retención Documental y los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación. (Decreto 103 de 2015).

#### **4. ADOPCIÓN DE POLÍTICAS / PROCEDIMIENTOS INTERNOS**

Durante el segundo semestre de 2017 la Entidad ha adoptado las siguientes políticas o procedimientos, relacionados con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS:

- Caracterización de Procesos “*CP-PAC-001 Participación y Servicio al Ciudadano*” – Versión 1 creado el 04 de julio de 2017 y aprobado el 28 de agosto de 2017, cuyo objetivo es “*Desarrollar acciones orientadas a la participación y servicio a los ciudadanos, identificación de necesidades sobre la oferta misional, trámites y servicios, realizar evaluación de satisfacción del usuario frente a la gestión y los servicios que prestados por la Agencia de Desarrollo Rural*”, y “*Realizar atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos y entidades públicas y privadas que requieran los servicios de la Agencia*”.
- Procedimiento “*PR-DOC-002 Radicación de Comunicaciones Oficiales*” – Versión 1 creado el 05 de septiembre 2017 y aprobado el 08 de septiembre de 2017, cuyo objetivo es “*Orientar las actividades necesarias para el trámite y consulta de las comunicaciones oficiales recibidas en Gestión Documental de la ADR*”.

- Procedimiento *“PR-PAC-001 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD”* – Versión 1 creado el 8 de septiembre de 2017 y aprobado el 11 de septiembre de 2017, cuyo objetivo es *“Establecer el procedimiento para la recepción, respuesta y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del Punto de Atención al Ciudadano, para facilitar la comunicación entre la comunidad, los clientes internos y externos, dando respuestas oportunas y cumplimiento al principio de transparencia y acceso a la información”*.
- Procedimiento *“PR-PAC-002 Participación Ciudadana”* – Versión 1 creado el 8 de septiembre de 2017 y aprobado el 11 de septiembre de 2017, cuyo objetivo es *“Promover la Participación Ciudadana en los planes, programas, proyectos y en general en la gestión de la Agencia de Desarrollo Rural que incide en los contenidos públicos”*.
- Instructivo *“IN-DOC-002 Atención de Consultas o Préstamos”* – Versión 1 creado el 18 de septiembre de 2017 y aprobado el 22 de septiembre de 2017, cuyo objetivo es *“Atender el servicio de consulta, préstamo y devolución de los documentos o correspondencia, que administra el Archivo”*.
- Procedimiento *“PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios”* – Versión 1 creado el 26 de septiembre de 2017 y aprobado el 27 de septiembre de 2017, cuyo objetivo es *“Orientar e informar a los ciudadanos sobre la Oferta misional, trámites y servicios, a través de los Canales de Atención definidos por la Agencia”*.
- Formato *“F-PAC-002 Formato PQRSD”* – Versión 1 creado el 7 de noviembre de 2017 y aprobado el 9 de noviembre de 2017.
- Formato *“F-PAC-001 Registro de Ciudadanos Atendidos”* – Versión 1 creado el 7 de noviembre de 2017 y aprobado el 9 de noviembre de 2017.

## 5. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

### Clasificación:

Con base en la información reportada por la Secretaría General, durante el segundo semestre de 2017 se registraron 7.757 PQRS, clasificadas de la siguiente forma:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Consulta	74
Documentos	117
Tutela	496
Otras Radicaciones	570
No Definido	701
Peticiones	5.799
<b>TOTAL</b>	<b>7.757</b>

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.

Se espera que el Sistema de Gestión Documental ORFEO contribuya a fortalecer los mecanismos de control asociados a la clasificación de las PQRS de acuerdo con las diferentes tipologías normativamente establecidas.

### Estado:

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General de la Entidad, de las 7.757 PQRS registradas durante el segundo semestre de 2017, 3.444 (44%) no presentaban respuesta emitida por parte de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

En visita practicada por la Oficina de Control Interno y con base en la información suministrada, se determinó que en muchos casos, cuyo porcentaje no es posible determinar, las radicaciones no corresponden a solicitudes (tal como se clasifican actualmente), sino que corresponden a situaciones que no ameritan respuesta y que, por tanto, quedan con registro de salida pendiente.

La Oficina de Atención al Ciudadano demostró la realización de gestión ante las diferentes dependencias de la Entidad, en aras de aclarar la información relacionada con las radicaciones pendientes de tramitar, no obstante, el resultado de esta actividad no ha sido exitoso.

### Verificación de la Muestra:

De la información recibida se seleccionó una muestra de 100 PQRS para validar los siguientes atributos:

#### ▪ **Atributos Verificados:**

- a. **Oportunidad en la Respuesta:** Número de días tomados utilizados en la gestión de cada uno de los radicados de la muestra. (Art.14 de la Ley 1755 de 2015).
- b. **Canal utilizado:** Que las respuestas sean por escrito, medio electrónico o físico o través de los canales adoptados por la Entidad (Art. 19 Decreto 103 de 2015).

- c. Calidad de la Respuesta:** Número de radicado, objetividad, veracidad, integridad, actualización, formato accesible, fecha de respuesta, oportunidad, recursos, claridad, amabilidad, medio de recepción de la respuesta, costos de reproducción. (Art. 19 Decreto 103 de 2015).
- d. Recursos Administrativos:** Que las respuestas informen sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no satisfacerle la respuesta (Art. 19 Decreto 103 de 2015).
- e. Registro en la base de datos:** Registro de fechas y tipología en la base de datos, de acuerdo con el asunto de la radicación.
- **Resultados:**
  - a. Oportunidad en la Respuesta:** Con relación a los términos establecidos para el trámite de PQRS, la Oficina de Control Interno observó que 50 de las 100 solicitudes analizadas (50%), fueron respondidas de forma extemporánea.
  - b. Canal utilizado:** La totalidad de las PQRS de la muestra fueron solicitadas y respondidas a través de medios idóneos y/ o de acuerdo con la preferencia del solicitante, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.
  - c. Calidad de la Respuesta:** Las respuestas a las PQRS analizadas son objetivas, completas, motivadas, integrales y utilizan formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información suministrada.
  - d. Recursos Administrativos:** De la muestra analizada, cinco (5) de las respuestas a las PQRS no informan los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no satisfacer la respuesta.

- e. Registro en la base de datos:** Se hallaron tres (3) casos en los cuales no se clasificó correctamente el tipo de radicado y dos (2) casos en los que las fechas de entrada y salida no están correctamente registradas en la base de datos.

## **6. INVENTARIO DE TRÁMITES – SUIT**

Respecto del inventario de trámites y registro en el SUIT, mediante comunicación 20182200000453 del 9 de enero de 2018 la Oficina de Planeación informó lo siguiente:

*“... me permito hacer referencia a la gestión realizada por la Oficina de Planeación al respecto:*

- 1. Se realizó un diagnóstico de la información con que cuenta la entidad relacionada con trámites y /u otros procedimientos administrativos. La fecha de entrega del producto y socialización fue el 15 de agosto de 2017.*
- 2. Se identificó y construyó el inventario de los trámites y /u otros procedimientos administrativos. La fecha de entrega del producto fue el 30 de septiembre de 2017.*
- 3. Se construyó y consolidó la información técnica, jurídica y financiera y demás, por cada trámite y /u otros procedimientos administrativos. La fecha de entrega del producto fue el 31 de diciembre de 2017.*
- 4. Presentar los documentos para la aprobación ante el Departamento Administrativo De La Función Pública por cada trámite y /u otros procedimientos administrativos. La fecha de entrega y radicado del producto fue el 31 de diciembre de 2017”.*

La Oficina de Control Interno verificó la presentación de la información ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), evidenciando que efectivamente fue radicada mediante comunicación 20172200103662 del 26 de diciembre de 2017.



## **7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN/PERCEPCIÓN;**

Durante el segundo semestre de 2017, la Oficina de Atención al Ciudadano publicó dos (2) informes de Evaluación de Percepción y Satisfacción de los Servicios Prestados en el Punto de Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran disponibles en la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)).

El primer informe corresponde a las encuestas realizadas entre el 17 y el 31 de julio de 2017, mientras que el segundo informe corresponde a las encuestas realizadas entre el 1 y el 30 de noviembre de 2017. Las encuestas fueron practicadas a un número plural de usuarios que asistieron al Punto de Atención al Ciudadano de la Sede Central de la Entidad.

### **CONCLUSIONES / OBSERVACIONES:**

1. Con respecto a la línea telefónica local dispuesta para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (3830444, opción 0) y al chat de atención al ciudadano disponible en la página web de la Entidad, resulta pertinente concluir que su funcionamiento no es adecuado y no constituyen un canal de comunicación confiable, permanente y oportuno al servicio de la comunidad.
2. El Punto de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) no cuenta con un sistema de asignación de turnos en funcionamiento que permita gestionar las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su orden de llegada, transgrediendo así lo establecido en el artículo 27 de la Resolución N° 983 de 2017, concordante con el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
3. 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 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información).

4. Producto del análisis a una muestra de PQRS revisadas, se identificaron oportunidades de mejoramiento relacionadas con:
  - Respuestas inoportunas (incumplimiento de términos).
  - Información de recursos administrativos y/o judiciales procedentes.
  - Clasificación errónea de PQRS.
5. 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.

#### **RECOMENDACIONES:**

1. Revisar el funcionamiento de los canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, especialmente en lo relacionado con la línea telefónica local (3830444, opción 0) y el chat de atención al ciudadano, de tal forma que se logren identificar las causas asociadas a su falta de disponibilidad, permitiendo así emprender acciones tendientes a corregir las situaciones observadas.
2. Gestionar la implementación de soluciones tecnológicas que permitan implementar un sistema de asignación de turnos para la atención al ciudadano. Se sugiere solicitar asesoría a la Oficina de Tecnologías de la Información.
3. 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.
4. 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.

5. En relación con la clasificación de las peticiones conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se recomienda establecer parámetros formales en el aplicativo ORFEO, 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 enero de 2018.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Elsa Ros Mery León Martín, Contratista.