

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2018-012

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

DESTINATARIOS:¹

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

Aiddy Johana Goyeneche Mogollón, Técnico Asistencial

Yury Liney Molina Zea, Contratista

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 (...)*”

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 del proceso auditado, incluyendo lo relacionado con:

- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
- Participación Ciudadana.
- Oferta Institucional, Trámites y Servicios.
- Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado.
- Sistema de Administración del Riesgo Corporativo (en lo relacionado con el Proceso auditado).
- Planeación Estratégica Institucional.

Período Auditado: Septiembre de 2017 – Febrero de 2018.

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.

DECLARACIÓN: Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes 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 habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

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

- Sistema Integrado de Gestión (CP-PAC-001, PR-PAC-001, PR-PAC-002, PR-PAC-003, PR-PAC-004, Mapa de Riesgos, Política de Riesgos, etc.).
- Plan de Acción Institucional (2017 y 2018).
- Ley 134 de 1994 “...*mecanismos de participación ciudadana*”.
- Ley 190 de 1995 “...*preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa*”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1474 de 2011 “...*mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Ley 1712 de 2014. “*Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...*”.
- Decreto 2232 de 1995 “*Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos*”.
- Decreto 2623 de 2009 “...*Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”.
- Decreto 1069 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho*”.

- Decreto 2364 de 2015 “*Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural - ADR*”.
- Decreto 1166 de 2016 “*...presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.
- Resolución 983 de 2017 “*Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas...*”.

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

- 1) Incumplimiento de los términos establecidos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidos en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).
- 2) Incumplimiento de los lineamientos determinados para llevar a cabo la Evaluación de Percepción Ciudadana.
- 3) Imprecisión en los resultados reportados en el Informe de Evaluación de Satisfacción del Servicio.
- 4) Inobservancia de tres (3) controles establecidos en el Procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” relacionados con la clasificación y radicación de las PQRSD.
- 5) Divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios en ferias y/o eventos, sin que se evidencie la invitación, aprobación de la comisión, registro de ciudadanos, la “Evaluación de Percepción Ciudadana” y el informe de impacto.
- 6) Controles no aplicados en la formulación de la Estrategia y Plan de Participación Ciudadana, en cuanto a los documentos de trazabilidad de la participación ciudadana (memorias, resultados y seguimiento) e informe de resultados de la implementación de la estrategia.
- 7) Ausencia de Acciones de Mejoramiento en la Atención al Ciudadano e inexistencia del Informe Estadístico y Analítico trimestral que debe presentarse a la Presidencia. (Resolución 983 de 2017 – Artículo Vigésimo Sexto).

RIESGOS CUBIERTOS:

RIESGOS DEL PROCESO	CUBIERTO EN LA AUDITORÍA
IDENTIFICADOS EN EL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO	
1) Incumplimiento de términos de ley para respuesta a las PQRSD.	Si
2) Insatisfacción con los servicios que atención al ciudadano.	Si
3) Falta de promoción Institucional.	Si
4) Suministro de información imprecisa o incorrecta a los ciudadanos.	Si
IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	
5) Inadecuada implementación de estrategias de promoción y divulgación de mecanismos y medios de participación ciudadana.	Si
6) Establecimiento de canales de atención al usuario inapropiados, de acuerdo con las características propias de la población objetivo de la Entidad.	Si
7) Atención de PQRSD a través de mecanismos informales que no garanticen el adecuado control y trazabilidad del servicio prestado.	Si
8) Diseño de herramientas de medición que no permitan practicar una evaluación de satisfacción objetiva y útil para la Entidad.	Si
9) Manipulación de los resultados de la evaluación de satisfacción del servicio con el objetivo de presentar información irreal.	Si
10) Inadecuada identificación y clasificación de los grupos de interés ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural.	Si
11) Ausencia de seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.	Si
12) Inobservancia de los lineamientos que en materia de gestión integral del riesgo ha adoptado la Agencia de Desarrollo Rural.	Si

FORTALEZAS: El proceso “Participación y Atención al Ciudadano” se encuentra catalogado como un proceso estratégico de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), aprobado el 28 de agosto de 2017 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 evaluación de satisfacción del usuario frente a la gestión y los servicios que prestados por la Agencia de Desarrollo Rural. 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.”

Como resultado de la evaluación practicada, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas a resaltar:

- El personal vinculado al Proceso “Participación y Atención al Ciudadano” (tanto en la Sede Central como en las Unidades Técnicas Territoriales – UTT) participó de diferentes jornadas de capacitación tendientes a fortalecer sus competencias y el desempeño del proceso. Las principales temáticas abordadas fueron:
 - Cualificación e innovación pública para el servicio al ciudadano.
 - Sistema de Gestión Documental – ORFEO (énfasis en PQRSD).
 - Procesos de participación y atención al ciudadano.
 - Proyectos productivos y cofinanciación, calificación y financiación de proyectos de desarrollo rural.
 - Programa de asistencia técnica.
 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAYAC.
- Activos de información.
- Uso del chat.
- Clasificación de correspondencia.
- Por invitación del Departamento Nacional de Planeación – DNP y en desarrollo del convenio formalizado con la firma “New Link”, el Proceso “Participación y Atención al Ciudadano” en conjunto con la Oficina de Planeación y la Vicepresidencia de Integración Productiva, gestionaron la traducción a “Lenguaje Claro” de diferentes documentos clave en la divulgación de la oferta misional de la Agencia, tales como:
 - Manual de Seguimiento y Evaluación de Asistencia Técnica.
 - Reglamento para la Aprobación y Adjudicación de Proyectos.
 - Formato de Caracterización del Documento.
 - Flujograma del Proceso de Adecuación de Tierras.
 - Procedimiento de Conformación, Legalización y Certificación de Asociaciones de Usuarios de Proyectos y Distritos de Adecuación de Tierras.

Esto con el fin de poner a disposición de los usuarios información más clara y amigable.

- En el mes de septiembre de 2017 se habilitó la opción para que los ciudadanos y demás partes interesadas puedan formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través del sitio web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR). De igual forma, se gestionó la entrada en operación de un sistema de mensajería instantánea o chat, que se suma a los canales de atención al ciudadano

previamente disponibles (correo electrónico atencionalciudadado@adr.gov.co, línea telefónica local 3830444, línea gratuita nacional 018000115121 y buzón de sugerencias).

- El 1 de noviembre de 2017 se implementó el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a través del cual los usuarios de la Entidad pueden revisar la trazabilidad de sus PQRSD, ingresando al link “Consulta de Peticiones” dispuesto en la página web www.adr.gov.co y digitando el número de radicado previamente asignado.
- El Proceso “Participación y Atención al Ciudadano” gestionó la elaboración de la Política de Protección de Datos Personales de la Entidad, la cual fue aprobada por la Secretaría General el 27 de febrero de 2018 y publicada en la página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) el 1 de marzo de 2018.

AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA:

No aplica. Esta actividad de aseguramiento corresponde al primer ejercicio de auditoría interna practicado por la Oficina de Control Interno al proceso “Participación y Atención al Ciudadano”.

HALLAZGOS:

HALLAZGO N° 1 – Incumplimiento de Términos en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

Descripción: Para evaluar la oportunidad en las respuestas que la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) brinda a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Entidad, tomando como criterio los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se analizó una muestra de ciento veinte (120) PQRSD radicadas durante el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2017 y el 28 de febrero de 2018, en las que se observaron las siguientes situaciones:

a) Diecisiete (17) PQRSD (14% de la muestra) presentaron respuesta extemporánea por parte de la(s) dependencia(s) responsable(s).

Nº RADICADO PQRSD	FECHA RADICADO	Nº RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	CANTIDAD DÍAS HÁBILES RESPUESTA
<i>Tipo Documento: PETICIÓN/QUEJA. Término Legal para Respuesta: 15 Días Hábiles</i>				
20176100105831	08-nov-2017	20183000017072	12-mar-2018	83
20176100111641	22-nov-2017	20173200105202	29-dic-2017	25
20176100114761	30-nov-2017	20173300103782	26-dic-2017	16
20176100115101	01-dic-2017	20183000020022	16-mar-2018	71
20176100119011	14-dic-2017	20183000005762	31-ene-2018	31
20176100119781	18-dic-2017	20183300001502	15-ene-2018	17
350420171000146	19-dic-2017	20183100001792	17-ene-2018	18
20176100122071	26-dic-2017	20183000002472	19-ene-2018	16
20176100122191	27-dic-2017	20183000002872	22-ene-2018	16
20176100122251	27-dic-2017	20186100005662	31-ene-2018	23
20183505000091	25-ene-2018	20184300013882	05-mar-2018	27
20186100007481	01-feb-2018	20183300010732	20-feb-2018	20
20186100007771	02-feb-2018	20183300014132	05-mar-2018	21
20186100008471	05-feb-2018	20183100015192	07-mar-2018	22
20186100012641	12-feb-2018	20183300015902	08-mar-2018	18
20186100013281	13-feb-2018	20183300017892	13-mar-2018	20
<i>Tipo Documento: ORDINARIO/CONSULTA. Término Legal para Respuesta: 30 Días Hábiles</i>				
20176100113311	27-nov-2017	20183300006102	02-feb-2018	45

b) Treinta y nueve (39) PQRSD (33% de la muestra) fueron notificadas al peticionario de forma extemporánea, de las cuales, veintiocho (28) habían sido atendidas de forma oportuna por parte de la(s) dependencia(s) responsable(s).

RADICADO PQRSD	FECHA RADICADO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	FECHA NOTIFICACIÓN RESPUESTA	CANTIDAD DÍAS HÁBILES	
					Emisión Respuesta	Hasta Notificación
<i>Tipo Documento: PETICIÓN/QUEJA. Término Legal para Respuesta: 15 Días Hábiles</i>						
20176100105831	08-nov-17	20183000017072	12-mar-18	20-mar-18	83	88
20176000106491	09-nov-17	20173000092482	21-nov-17	04-dic-17	7	16
20176100106571	09-nov-17	20173200094082	23-nov-17	07-dic-17	9	19
20176100107521	10-nov-17	20174000095462	27-nov-17	05-dic-17	10	16
20176100108601	15-nov-17	20173000097742	04-dic-17	18-dic-17	13	22
351020171000396	17-nov-17	20173300098062	06-dic-17	19-dic-17	13	21
20176100110331	20-nov-17	20173300099192	12-dic-17	19-dic-17	15	20
20176100110881	21-nov-17	20173000099892	13-dic-17	10-ene-18	15	32
20176100111091	21-nov-17	20174000099222	12-dic-17	29-dic-17	14	26
20176100112011	23-nov-17	20173300100862	15-dic-17	28-dic-17	15	23
20176100112831	24-nov-17	20173300098142	06-dic-17	21-dic-17	8	18
20176100114191	29-nov-17	20173000101832	20-dic-17	27-dic-17	14	18
20176100114491	30-nov-17	20173000099482	13-dic-17	27-dic-17	8	17
20176100114571	30-nov-17	20173000099332	13-dic-17	05-ene-18	8	27
20176100115101	01-dic-17	20183000020022	16-mar-18	24-mar-18	71	76
20176100115191	01-dic-17	20173000102362	21-dic-17	29-dic-17	13	18
351020171000448	11-dic-17	20173300104172	27-dic-17	12-ene-18	11	21
350420171000146	19-dic-17	20183100001792	17-ene-18	31-ene-18	18	28
20176100121271	21-dic-17	20183000003242	23-ene-18	01-feb-18	15	22
20176100122071	26-dic-17	20183000002472	19-ene-18	24-ene-18	16	19
20176100122191	27-dic-17	20183000002872	22-ene-18	24-ene-18	16	18
20176100122801	28-dic-17	20183000002172	19-ene-18	27-ene-18	14	19

RADICADO PQRSD	FECHA RADICADO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	FECHA NOTIFICACIÓN RESPUESTA	CANTIDAD DÍAS HÁBILES	
					Emisión Respuesta	Hasta Notificación
20176100122841	28-dic-17	20183000002432	19-ene-18	29-ene-18	14	20
20176100122861	28-dic-17	20183000002412	19-ene-18	26-ene-18	14	19
20176100122891	28-dic-17	20183000002202	19-ene-18	26-ene-18	14	19
20176100123191	28-dic-17	20183000002752	22-ene-18	07-feb-18	15	27
20183505000091	25-ene-18	20184300013882	05-mar-18	12-mar-18	27	32
20186100005411	25-ene-18	20183000006912	07-feb-18	16-feb-18	9	16
20186100006621	30-ene-18	20183300007802	09-feb-18	26-feb-18	8	19
20186100007481	01-feb-18	20183300010732	20-feb-18	01-mar-18	20	20
20186100007771	02-feb-18	20183300014132	05-mar-18	14-mar-18	21	28
20186100008291	05-feb-18	20183000007642	08-feb-18	20-mar-18	3	30
20186100008471	05-feb-18	20183100015192	07-mar-18	21-mar-18	22	31
20183510000471	07-feb-18	20183300012962	28-feb-18	26-mar-18	15	32
20186100013281	13-feb-18	20183300017892	13-mar-18	23-mar-18	20	27
20186100016671	20-feb-18	20183000013302	02-mar-18	20-mar-18	8	19
20183508000651	26-feb-18	20183000019832	16-mar-18	24-mar-18	14	18
<i>Tipo Documento: ORDINARIO/CONSULTA. Término Legal para Respuesta: 30 Días Hábiles</i>						
20176100113311	27-nov-17	20183300006102	02-feb-18	09-feb-18	45	50
20176100104571	02-nov-17	20173300101712	19-dic-17	27-dic-17	30	35

- c) En cuarenta y nueve (49) PQRSD (41% de la muestra) no se evidenció la recepción de la respuesta por parte del peticionario.

Las situaciones observadas permiten concluir la inobservancia de los “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).

Es necesario tener en cuenta que el derecho de petición se resuelve con la notificación de la respuesta al peticionario, tal como lo menciona la Sentencia de la Corte Constitucional C-951/14, en el aparte “*Núcleo esencial del derecho de petición*”, el cual establece:

"El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía [130]. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a [131]: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. (...). (iv) Notificación de la decisión: El ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición [146], porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011[147]. “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: “(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante”[148]. Se subraya que la administración

tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de esta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado [149]."

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, la Oficina de Control Interno verificó el seguimiento realizado a once (11) procesos de seguimiento a las PQRSD durante el período comprendido entre el 4 de octubre de 2017 y el 23 de marzo de 2018; actividad que debe realizarse en virtud de lo establecido en la Resolución 0983 de 2017, Artículo Vigésimo Segundo, literal a), numeral 5. En las bases de datos empleadas para realizar los seguimientos verificados, se encontró que las mismas carecían de la siguiente información:

- Responsable de atender la solicitud (área o persona): En cuatro (4) seguimientos (36% de la muestra).
- Plazo de respuesta para la solicitud: En seis (6) seguimientos (55% de la muestra).
- Información que permita identificar solicitudes vencidas y/o sin respuesta: En cuatro (4) seguimientos (36% de la muestra).
- Información de la respuesta a las solicitudes, como número de oficio y fecha de respuesta: En cuatro (4) seguimientos (36% de la muestra).

Posible (s) Causa (s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Desconocimiento de los lineamientos normativos relacionados con atención y trámite de las PQRSD.
- Incumplimiento de compromisos establecidos por parte de los Enlaces de cada Dependencias para hacer el seguimiento de las PQRSD.

Descripción del (los) Riesgo (s): Incumplimiento de términos de ley para respuesta a las PQRSD.

Descripción del (los) Impacto (s):

- Procesos judiciales en contra de la Entidad y/o resolución de Acciones de Tutela que generan desgaste jurídico.
- Imposición de multas y/o sanciones a la Entidad.
- Sanciones disciplinarias a los servidores públicos.

Recomendación (es):

- Realizar jornadas de capacitación sobre la Normatividad aplicable al trámite de PQRSD con el personal de Atención al Ciudadano y los Enlaces designados en las diferentes dependencias, para asegurar el cumplimiento de los términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones, junto con un plan de trabajo en el que se apropien herramientas que faciliten el cumplimiento de la labor.
- Evaluar la eficiencia de la(s) herramienta(s) utilizadas para realizar seguimiento al trámite de las PQRSD, identificar las deficiencias y aplicar los correctivos necesarios para que la herramienta sea útil y así garantizar una debida y oportuna atención al usuario.
- La Secretaría General debe asegurarse de que el peticionario fue notificado de la respuesta y conservar la evidencia probatoria, para lo cual debe emitir instrucciones precisas sobre cómo proceder según los eventos que se pueden presentar durante el proceso de notificación al peticionario, estableciendo responsables.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: En el marco del Procedimiento de Atención de PQRSD (PR-PAC-001), adscrito al Proceso estratégico de Atención al Ciudadano, se han realizado las siguientes acciones de mejora, tendientes a la prestación efectiva de los servicios asociados a dicha actividad:

- Se han realizado capacitaciones a los responsables de las unidades de correspondencia en las UTT sobre atención de PQRSD.
- Se han publicado mensajes de pantalla con los tiempos de respuesta para cada modalidad de PQRSD.
- Se han solicitado ajustes al aplicativo de radicación de la ADR para mejorar el seguimiento de las PQRSD.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Cumplimiento parcial de los compromisos de seguimiento de PQRSD establecidos con los Enlaces de cada Dependencia.
- Se evidencia necesidad de fortalecimiento de habilidades para el manejo de la herramienta ORFEO hasta culminar el proceso de radicación de las respuestas emitidas por las dependencias.
- Se evidencia necesidad de fortalecimiento de disposiciones y términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones y conservación de evidencias probatorias en las dependencias y en la unidad de correspondencia.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Hacer reunión de seguimiento mensual	Mesa de Trabajo (8)	Correctiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	2-mayo-18	10-dic-18
Realizar capacitación en las nueve (9) dependencias principales de la ADR.	Capacitación (9)	Correctiva		2-mayo-18	10-dic-18
Realizar capacitación en las nueve (9) dependencias principales de la ADR		Correctiva		2-mayo-18	10-dic-18

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado, con Observaciones.

Una vez analizada la información emitida por el(los) responsable(s) del proceso auditado, la Oficina de Control Interno considera:

Las acciones de mejoramiento propuestas se limitan a la realización de sesiones de capacitación en el manejo de la herramienta ORFEO y disposiciones de términos de Ley para resolver las PQRSD; no obstante, no se contemplan otro tipo de actividades preventivas (por ejemplo, actividades de autocontrol al interior del proceso), a la vez, la adopción de un plan de trabajo en el que se apropien herramientas que faciliten el cumplimiento de la labor, con el fin de disminuir o evitar que las situaciones identificadas se vuelvan a presentar en el futuro.

Se recomienda complementar el plan de mejoramiento propuesto, identificando acciones de mejora que gestionen las causas identificadas por el(los) responsable(s) del proceso auditado a través de la herramienta de lluvia de ideas; por ejemplo: “Recursos tecnológicos insuficientes o inadecuados.”

Finalmente, ante la identificación de conductas sistemáticas reiteradas respecto del incumplimiento de los términos normativamente establecidos para la gestión de las PQRSD, se recomienda iniciar los procesos disciplinarios a que haya lugar.

HALLAZGO N° 2 – Incumplimiento de Lineamientos en Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado al Ciudadano.

Descripción: Como resultado del análisis de las Evaluaciones de Satisfacción del Servicio Prestado realizadas a través del diligenciamiento del formato “*Evaluación Percepción Ciudadana*” (F-PAC-004) aplicadas a un número plural de ciudadanos atendidos durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 (Tercera Evaluación 2017) y febrero y marzo de 2018 (Primera Evaluación 2018), se identificaron las siguientes situaciones:

a) Ausencia o Inadecuados Lineamientos para la aplicación de la Evaluación de Percepción Ciudadana.

La Secretaría General emitió el 9 de noviembre de 2017 la Circular 163, a través de la cual impartió lineamientos a las Unidades Técnicas Territoriales sobre la aplicación de la evaluación y las fechas de reporte de la información, en relación con la Tercera Evaluación de 2017, no obstante, no se observó la divulgación del cronograma y los lineamientos aplicables para la aplicación de la evaluación en el Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Sede Central.

Para la Primera Evaluación de 2018, se impartieron lineamientos sobre su aplicación y las fechas de reporte de la información mediante un correo electrónico del 06 de febrero de 2018 con asunto "*Formato Registro Ciudadanos y Primera Aplicación Evaluación de Percepción Ciudadana*", en el cual se indica: "*(...), que a partir de la fecha se debe aplicar la Primera Evaluación de Percepción Ciudadana, correspondiente al 20% de los ciudadanos atendidos durante el período a evaluar (febrero y marzo). (...)*"; no obstante, estas instrucciones no precisaron la cantidad de evaluaciones a aplicar, ni los períodos en que se aplicaría la evaluación.

Al respecto, se observó que:

- La muestra se determinó sobre la cantidad de ciudadanos atendidos durante un período determinado y previo a las fechas de aplicación de la evaluación; en este caso fue septiembre a diciembre de 2017.
- Los períodos indicados como: "*(...) durante el período a evaluar (febrero y marzo)*" corresponden a las fechas en las que se practicará la evaluación.

Llama la atención, que las fechas de aplicación de evaluación se reportan desde el 31 de enero al 23 de marzo de 2018, de lo que se infiere que éstas se empezaron a aplicar antes de emitir los lineamientos y el cronograma.

b) Incumplimiento de lineamientos en la determinación de la muestra para la aplicación de la Evaluación de Percepción Ciudadana.

La Oficina de Control Interno verificó la cantidad de atenciones contenidas en los formatos de Registro de Ciudadanos de los meses empleados como referente para la determinación de la muestra en cada evaluación, encontrando que la muestra evaluada para la Tercera Evaluación de 2017 correspondió al 8% del total de las atenciones reportadas por los diferentes canales y al 9% para la Primera Evaluación del 2018, tal como se detalla a continuación:

Concepto	Atenciones Reportadas en Formato Registro Ciudadano por Canal de Atención		Tamaño Muestra a Evaluar (20%)	Tamaño Muestra Evaluada	% Real de Muestra Evaluada
Tercera Evaluación de 2017: <i>Meses referentes: Enero a Septiembre de 2017</i>	Presencial	715	364	146	8%
	Feria de Atención	142			
	Telefónico	230			
	Virtual	-			
	Correo electrónico	735			
TOTAL POBLACIÓN TERCERA EVALUACIÓN 2017		1.822			
Primera Evaluación de 2018 <i>Meses referentes: Septiembre a Diciembre de 2017</i>	Presencial	384	250	113	9%
	Feria de Atención	109			
	Telefónico	162			
	Virtual	150			
	Correo electrónico	446			
TOTAL POBLACIÓN PRIMERA EVALUACIÓN 2018		1.251			

Lo anterior, contraviene lo establecido en el Procedimiento Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004), Numeral 5. “CONDICIONES ESPECIALES” Ítem 2. “La muestra a evaluarse es el 20% del total de las personas que ingresan a través de los canales de atención definidos por la Agencia durante el periodo a evaluar”.

Además, la Oficina de Control Interno no evidenció que las evaluaciones realizadas por las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) se hubieran incluido en el Informe de Resultados de la Tercera Evaluación de 2017, como tampoco, la inclusión y realización de evaluaciones por las áreas misionales que atienden a ciudadanos en la Sede Central, en cumplimiento del Procedimiento PR-PAC-004 Numeral 6, Actividad 4 “(...). *En el caso de los servidores públicos de las áreas misionales que atienden a ciudadanos en la sede central, aplican la evaluación y la remiten al Punto de Atención al Ciudadano. En el caso de la Unidades Técnicas Territoriales, el responsable de Atención al Ciudadano aplica la evaluación y remite al Punto de Atención al Ciudadano del nivel central los formatos diligenciados a través de correo electrónico.*”

De otra parte, se observó que el diseño de la Evaluación de Percepción Ciudadana fue realizado por los responsables del Punto de Atención al Ciudadano, aspecto que no garantiza objetividad en la evaluación, si se tiene en cuenta que el diseño de la herramienta con la que sería medida la calidad del servicio prestado lo realiza la misma área objeto de evaluación.

Es importante mencionar, que en el numeral 9 del artículo 14 del Decreto 2364 de 2015, le fue asignada la función del diseño de la Encuesta a la Oficina de Comunicaciones, toda vez que esta norma indica: “(...) *Son funciones de la Oficina de Comunicaciones las siguientes: (...). 9. Liderar el diseño de Encuestas de calidad de servicio y satisfacción de usuario*”; sin embargo, en el Procedimiento Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004) Numeral 6 Actividad 1, se asignó esta responsabilidad a la Secretaría General, a través del Punto de Atención al Ciudadano, sin que se contemple la participación y/o coordinación de esta actividad con la Oficina de Comunicaciones.

Posible (s) Causa (s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Desconocimiento de los lineamientos procedimentales establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

- Falta de planeación en la realización de actividades.

Descripción del (los) Riesgo (s):

- Insatisfacción con los servicios de Atención al Ciudadano.
- Diseño de herramientas de medición que no permitan practicar una evaluación de satisfacción objetiva y útil para la Entidad.

Descripción del (los) Impacto (s):

- Medición errada de niveles de Satisfacción del Servicio Prestado a los Ciudadanos.
- Identificación parcial o inadecuada de necesidades y expectativas del público objetivo de la Agencia de Desarrollo Rural.

Recomendación (es):

- Analizar, ajustar y socializar los procedimientos de Atención al Ciudadano con los servidores que participan en el proceso, incluyendo la adopción de los controles necesarios para gestionar los riesgos previamente identificados.
- Elaboración y socialización de un cronograma anual de actividades asociadas a la aplicación de la Evaluación de Percepción Ciudadana, en el que se identifiquen hitos claves que aseguran el cumplimiento de los objetivos, definiendo fechas límites y responsables.
- Verificar cada una de las funciones asignadas en el Artículo 14 del Decreto 2364 de 2015, y de ser necesario, convocar mesas de trabajo con la Oficina de Comunicaciones para analizar, aclarar, coordinar y/o ajustar los roles y responsabilidades de cada Dependencia.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: Literal b. Incumplimiento lineamientos en la determinación de la muestra para la aplicación de la Evaluación de Percepción Ciudadana. Para el cálculo de la muestra del 20% para la aplicación de las evaluaciones, se presentó una interpretación diferente en el momento de la aplicación, puesto que al correo electrónico llegan un número considerable de traslados por competencias de entidades públicas, por lo que no se consideran personas (como se evidencia en el procedimiento). Así mismo, se tendrá en cuenta para realizar una revisión por parte del Punto Atención al Ciudadano y el ajuste pertinente, para evitar posibles ambigüedades al aplicar la muestra.

De igual manera, se enviaron las evidencias de las evaluaciones aplicadas en las áreas misionales a los auditores, reenvío de correos electrónicos, donde se adjuntan las evaluaciones aplicadas, correo de fecha 5 de diciembre de 2017 remitido por María del Pilar Contreras y otro con fecha 11 de abril de 2018 por Dora Luz Correa Baracaldo, respectivamente.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Falta de planeación en la realización de actividades.
- Desconocimiento de las funciones asignadas a otras dependencias.

Plan de Mejoramiento:

ACCIONES PROPUESTAS	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Elaboración de un cronograma anual de actividades asociadas a la aplicación de la Evaluación de Percepción Ciudadana, en el que se identifiquen hitos claves que aseguran el cumplimiento de los objetivos, definiendo fechas límites y responsables.	(1) Cronograma de Actividades enviado mediante correo electrónico a los servidores del Punto de Atención al Ciudadano.	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	31-may-18

ACCIONES PROPUESTAS	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Socializar el cronograma anual de actividades asociadas a la aplicación de la Evaluación de Percepción Ciudadana, en el que se identifiquen hitos claves que aseguran el cumplimiento de los objetivos, definiendo fechas límites y responsables.	(8) Mediante correo electrónico masivo enviado de manera mensual a los servidores del Punto de Atención al Ciudadano.	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	14-dic-18
Verificar cada una de las funciones asignadas en el Artículo 14 del Decreto 2364 de 2015, y de ser necesario, convocar mesas de trabajo con la Oficina de Comunicaciones para analizar, aclarar, coordinar y/o ajustar los roles y responsabilidades de cada Dependencia.	(1) Acta de Reunión con la Oficina de Comunicaciones coordinando las acciones frente al diseño Evaluación de Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario.	Correctiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	31-may-18

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado, con Observaciones.

La Oficina de Control Interno considera que las acciones de mejoramiento establecidas guardan correspondencia con las causas determinadas para este hallazgo.

Nota: Aunque en la justificación se busca desvirtuar este hallazgo (literal b), consideramos pertinente aclarar que en los archivos de la Oficina de Control Interno (virtuales y/o físicos) reposan los registros, papeles de trabajo y demás evidencias que soportan las afirmaciones contenidas en este informe, las cuales se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de las mismas.

HALLAZGO N° 3 – Imprecisión en los Resultados Reportados en el Informe de Evaluación de Satisfacción del Servicio.

Descripción: Al verificar las actividades ejecutadas para realizar el Informe de resultados de la evaluación de percepción ciudadana consignadas en el informe “Análisis de la Tercera Evaluación del Servicio aplicada del 1 Al 30 de Noviembre de 2017” se encontró que:

- a) En la tabulación de resultados de las evaluaciones no se incluyó información de las Unidades Técnicas Territoriales (UTT), pese a que tres (3) de ellas remitieron información, incumpliendo lo establecido el Procedimiento Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004), Numeral 6, Actividad 5: *“Tabular las evaluaciones aplicadas. Tabular los resultados de las evaluaciones aplicadas en las UTT y enviar punto de atención en sede central. El Punto de Atención al Ciudadano del nivel central consolida la tabulación de las realizadas en las áreas misionales, en el punto de atención en sede central y la remitida por las UTT.”*
- b) Se aplicaron 146 evaluaciones, utilizando para tal fin el Formato de Evaluación de Percepción Ciudadana (F-PAC-004), observándose que en el informe se reportaron 43 respuestas negativas a la pregunta “6. ¿La Agencia le dio respuesta efectiva a su requerimiento?”, mientras que la cantidad de evaluaciones físicas con esta característica ascienden a 29.

Lo anterior denota debilidad en el control de revisión y verificación de que trata la Actividad 7 del Numeral 6 del Procedimiento Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (P-PAC-004) designado a la Secretaría General.

Es importante mencionar que, en la revisión de los formatos físicos de las evaluaciones aplicadas, la Oficina de Control Interno identificó ausencia de datos que considera necesarios para garantizar la confiabilidad, veracidad de su contenido

y de los resultados reportados, tales como: fecha de diligenciamiento, identificación del evaluador del servicio y marca o número consecutivo de la evaluación.

Posible (s) Causa (s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Falta de mecanismos de control que permitan identificar la veracidad de los resultados de la evaluación aplicada, como de la información tabulada para publicar.
- Desconocimiento de los lineamientos procedimentales establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Descripción del (los) Riesgo (s): Manipulación de los resultados de la evaluación de satisfacción del servicio con el objetivo de presentar información irreal.

Descripción del (los) Impacto (s):

- Publicación de resultados que no reflejan el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados.
- Identificación parcial de necesidades y expectativas del público objetivo de la Agencia de Desarrollo Rural.
- Ejecución de las actividades con criterios subjetivos por falta de lineamientos procedimentales.

Recomendación (es):

- Realizar jornadas de capacitación con los servidores públicos responsables del proceso y con aquellos que tienen relación con el mismo, haciendo énfasis en los objetivos del Proceso de Participación y Atención al Ciudadano, y en las cuales:
 - Se revise el contenido de los Procedimientos aplicables y que forman parte del Sistema Integrado de Gestión.

- Se defina y garantice la adopción de los controles necesarios para gestionar el riesgo previamente identificado.
- Emitir instrucciones precisas por parte de la Secretaría General para garantizar lo contemplado en la normatividad y los procedimientos, y hacer seguimientos periódicos con el equipo de trabajo del Punto de Atención al Ciudadano a la observancia de los lineamientos procedimentales e implementación de los controles establecidos.

Respuesta del Auditado: Aceptado.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- 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.
- Desconocimiento de los lineamientos procedimentales establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Incluir en el nuevo formato un espacio que describa el número consecutivo de la evaluación, que permita al momento de la tabulación verificar el número de evaluaciones.	1 Formato actualizado de la evaluación de satisfacción del servicio con el campo de la numeración	Correctiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	03-may-18	31-may-18

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Realizar jornadas de capacitación con los servidores públicos adscritos al Proceso de Participación y Atención al Ciudadano, para indicar la forma de la numeración y la tabulación de la evaluación del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004)	2 capacitaciones (Listado de asistencia)	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	01-jun-18	29-jun-18
Realizar capacitación en el Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (PR-PAC-004)	1 capacitación (Listado de asistencia)	Correctiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	01-jun-18	29-jun-18
Efectuar seguimientos mensuales con el equipo de trabajo del Punto de Atención al Ciudadano a la observancia de los lineamientos procedimentales e implementación de los controles establecidos.	7 Correos electrónicos de revisión y retroalimentación	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	03-jun-18	15-dic-18

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado

Analizado el plan de mejoramiento propuesto por el(los) responsable(s) del proceso auditado, la Oficina de Control Interno lo acepta, teniendo en cuenta que da cobertura a las causas principales identificadas.

HALLAZGO N° 4 – Inobservancia de los Controles Establecidos en el Procedimiento PR-PAC-001 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.²

Descripción: La Oficina de Control Interno analizó una muestra de 338 registros de ciudadanos consignados en el formato F-PAC-001 durante el período comprendido entre los meses de septiembre de 2017 y febrero de 2018, tal como se detalla a continuación:

SEDE	Canal de Atención	Total Registros Revisados	EL REGISTRO NO CONTIENE:			
			Radicado de Entrada		Radicado de Respuesta	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Sede Central	Correo electrónico	76	2	1%	76	43%
	Presencial	51	51	29%	51	29%
	Telefónico	25	25	14%	25	14%
	Virtual (Chat)	23	23	13%	23	13%
Subtotal Sede Central		175	101	58%	175	100%
Unidad Técnica Territorial - UTT	Correo electrónico	1	1	1%	1	1%
	Presencial	161	159	98%	161	99%
	Telefónico	1	1	1%	1	1%
Subtotal UTT		163	161	99%	163	100%
TOTAL GENERAL		338	262	78%	338	100%

Nota: No se recibieron solicitudes a través del Buzón de Sugerencias.

En esta revisión, se observaron las siguientes situaciones:

- 262 registros (78% de la muestra) carecían de información de radicación de entrada.
- El 100% de los registros no presentaban información del radicado de respuesta.
- El 100% de los registros no contenían la clasificación de la PQRSD, de acuerdo con las Tipologías A, AA y AAA, clasificación que también se verificó y no se encontró en

² El Hallazgo N° 4 consolida el contenido de los Formatos de Reporte de Hallazgos N° 4 y 5.

el reporte de PQRSD generado a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Adicionalmente, con el fin de validar el procedimiento ejecutado en las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través del canal telefónico y chat, el 2 de abril de 2018 se ejecutaron pruebas de “Cliente Incognito” producto de las cuales se evidenció el diligenciamiento incompleto del formato “Registro de Ciudadanos”, en los cuales se omitieron datos, tales como: número del documento de identidad del ciudadano, edad, número telefónico fijo y celular, nivel educativo, radicado de entrada y radicado de salida.

Es importante mencionar que el tiempo de espera observado durante la prueba para obtener atención a través del chat de servicio al ciudadano, fue de cuatro horas y treinta minutos (4,5 horas). En opinión de esta Oficina, este tiempo de espera no se ajusta a los principios de la función administrativa (especialmente a los principios de celeridad y eficiencia).

Nota: Los detalles de esta última prueba se encuentran registrados en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno, junto con las evidencias que soportan las afirmaciones contenidas en este informe, las cuales se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de las mismas.

Las situaciones mencionadas contravienen lo establecido en el Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD (PR-PAC-001), ítems 5, 8, 10 y 11 del Numeral 5 “CONDICIONES ESPECIALES” y las Actividades 2 y 3 del Numeral 6 “DESARROLLO”, en donde se indica:

Numeral 5. “CONDICIONES ESPECIALES”

“5. El Punto de Atención al Ciudadano a través de sus Ventanillas, realiza la clasificación de las PQRSD recibidas, de acuerdo a las siguientes tipologías:

- *Tipo A: Preguntas frecuentes, información disponible en el punto de atención, Página WEB (incluye correo electrónico, chat y el Link PQRSD)*
- *Tipo AA: Preguntas compartidas entre varias dependencias o vicepresidencias, que requieren un mayor grado de dificultad y necesitan de previa consulta.*
- *Tipo AAA: Preguntas propias del proceso y muy específicas, que necesitan consulta e información especializada."*

"8. En el Punto de Atención se debe categorizar las respuestas y hacer seguimiento a las mismas hasta culminar el trámite:

- *Para el caso de respuesta inmediata que no requiera dirigirse a otra dependencia, se elabora el documento y entrega al ciudadano.*
- *Cuando se requiere dirigir la solicitud a otra dependencia, se debe hacer seguimiento a la respuesta específica, para que ésta sea oportuna y satisfactoria.*

"10. Todas las PQRSD verbales o telefónicas atendidas en el Punto de Atención Ciudadano, se transcriben en el Formato de PQRSD, entregando número del radicado al solicitante y se envía copia al correo electrónico."

"11. En todos los casos se le informa al peticionario la fecha y número de radicado asignado a la PQRSD."

Numeral 6. "DESARROLLO"

Actividad 2. "Recibir PQRSD. Recibe a través de los diferentes canales la PQRSD y la registra en el formato Registro de ciudadanos. Los medios usados son:

- a) Presencial o Verbal: El funcionario de la ADR atiende al peticionario y registra la información en el Formato de PQRSD, radica y entrega copia del radicado al peticionario.*
- b) Telefónico: El funcionario atiende, elabora el registro usando el Formato de PQRSD, radica y remite copia con número de radicado al peticionario vía correo electrónico. (...)*

d) Medio electrónico o canal virtual: El funcionario registra en el Formato Registro de ciudadanos, el medio electrónico por el cual recibe la PQRSD, en el caso de que el Punto de Atención pueda darle respuesta la gestiona de inmediato, de lo contrario la traslada vía correo electrónico a la dependencia correspondiente.”

Actividad 3. "Clasificar la PQRSD. Cataloga según las tipologías A, AA o AAA, para remitir a cada dependencia encargada de dar respuesta."

Posible(s) Causa(s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Radicación parcial de las solicitudes recibidas por los canales de atención presencial, telefónico y chat.
- Recursos tecnológicos insuficientes o inadecuados.
- Desconocimiento de los lineamientos procedimentales establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
- Falencias en la definición de lineamientos procedimentales para el registro de radicado de entrada y de salida de las PQRSD.

Descripción del (los) Riesgo (s):

- Atención de PQRSD a través de mecanismos informales que no garanticen el adecuado control y trazabilidad del servicio prestado
- Inadecuada identificación y clasificación de los grupos de interés ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural

Descripción del (los) Impacto(s):

- Sanciones para la Entidad por la no atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

- Insatisfacción del Ciudadano por solicitudes no atendidas o atendidas de forma incompleta y fuera de los términos de Ley establecidos.
- Identificación parcial de necesidades y expectativas del público objetivo de la Agencia de Desarrollo Rural.

Recomendación (es):

- Asignar un responsable que se encargue de realizar seguimientos sorpresivos dentro del mes para verificar el adecuado diligenciamiento del formato registro de ciudadanos atendidos, por parte de los funcionarios de Atención al Ciudadano, lo anterior con el fin de fortalecer la segunda línea de defensa y así garantizar el cumplimiento de los controles establecidos en el procedimiento PR-PAC-001 Gestión de PQRSD.
- Llevar a cabo la gestión necesaria para solicitar formalmente a la Oficina de Tecnologías de la Información bloquear del acceso de los ciudadanos al chat de la Agencia en horarios fuera de la jornada laboral o habilitar un mensaje de advertencia con los horarios de atención de la ADR, o de ser viable, habilitar la conexión multi-usuario del chat de la Agencia.
- Revisar y actualizar el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS (PR-PAC-001), incorporando los ajustes necesarios, de tal forma que el mismo refleje la realidad operativa del proceso, siempre que se garantice en tal procedimiento la adopción de los controles necesarios para gestionar los riesgos previamente identificados.
- Realizar jornadas de capacitación al personal de Atención al Ciudadano en los ajustes y actualización del procedimiento.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: a) Radicación parcial de las solicitudes recibidas por los canales de atención presencial, telefónico y chat. PQRSD - Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben mediante los canales descritos por los auditores son radicados y remitidos a la Dependencia competente para dar la respuesta, NO aplica la radicación cuando el tema que solicita el ciudadano es una explicación y/o información sobre funciones, procesos, formatos u oferta misional, en la que el servidor público hace la exposición en forma verbal dando respuesta a cada una de las inquietudes del ciudadano y que al finalizar el protocolo de atención el ciudadano, se da por enterado y cierra la atención al no requerir radicado adicional a la explicación dada; caso en el que se registra la atención y el tiempo de duración, pero no se procede a radicar de entrada y por lo tanto no requiere una respuesta adicional a la información suministrada. En el procedimiento se establece PQRSD y no a información y/o explicación en el punto de atención presencial, telefónica o chat.

Al respecto se justifica que las atenciones proporcionadas por los servidores de atención directa al ciudadano se realizan para disminuir los traslados a servidores de otras áreas para disminuir la carga de atención a los ciudadanos dado que al radicar las solicitudes de información aumentaría la obligación de respuestas escritas a temas que pueden ser evacuados de manera inmediata.

Respecto del diligenciamiento parcial del registro a ciudadanos, cuando el ciudadano se niega a aportar la información personal solicitada por el servidor público que realiza la atención, por protección de datos se debe aceptar la decisión de no suministrar la información.

La clasificación de PQRSD en tipo A, AA y AAA se realiza a través del personal competente de atención al ciudadano, el cual registra las PQRSD tipo A en el formato de registro de usuarios y les da respuesta rápida, solamente radica las PQRSD tipo AA y AAA.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Diligenciamiento parcial del formato de Registro de Ciudadano, impidiendo la trazabilidad a las solicitudes recibidas.
- Recursos tecnológicos insuficientes o inadecuados.
- El Procedimiento publicado en ISOLUCION no es lo suficientemente claro respecto a la clasificación de las consultas o solicitudes de información (Tipo A) las cuales se atienden inmediatamente.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Solicitar semanalmente el formato registro de ciudadanos atendidos, debidamente diligenciado por parte de los funcionarios de Atención al Ciudadano con el fin de consolidar mensualmente y garantizar el cumplimiento de los controles establecidos en el procedimiento PR-PAC-001 Gestión de PQRSD.	(8) Registro de ciudadanos atendidos consolidado	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	07-may-18	28-dic-18
Llevar a cabo la gestión necesaria para solicitar formalmente a la Oficina de Tecnologías de la Información bloquear del acceso de los ciudadanos al chat de la Agencia en horarios fuera de la jornada laboral y habilitar un mensaje de advertencia con los horarios de atención de la ADR en la página Web.	(1) Solicitud mediante ARANDA a la Oficina de Tecnologías de la Información con los requerimientos necesarios para el funcionamiento del chat. (1) Solicitud a la Oficina de Comunicaciones para publicar el horario de atención del chat en la página Web.	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	03-may-18	18-may-18

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Solicitar habilitar la conexión multiusuario del chat simultáneamente.	(1) Solicitud mediante ARANDA a la Oficina de Tecnologías de la Información con los requerimientos necesarios para el funcionamiento del chat.	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)	03-may-18	18-may-18
Actualizar el Procedimiento PQRSD PR-PAC-001	(1) Procedimiento actualizado	Correctiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)	03-may-18	31-may-18
Socializar versión actualizada del Procedimiento PQRSD PR-PAC-001	(1) Socialización procedimiento PQRSD actualizado	Correctiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)	01-jun-18	29-jun-18

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado, con Observaciones.

Verificada la respuesta emitida por el(los) responsable(s) del proceso auditado, la Oficina de Control Interno realiza la siguiente precisión:

- a) En la justificación a la aceptación parcial, la Oficina de Control Interno no acepta lo referente a la radicación parcial de solicitudes verbales, teniendo en cuenta que el Procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” (PR-PAC-001) en su Numeral “5. *CONDICIONES ESPECIALES*”, ítem 10, establece que “*Todas las PQRSD verbales o telefónicas atendidas en el Punto de Atención al Ciudadano, se transcriben en el Formato de PQRSD, entregando número del radicado al solicitante y se envía copia al correo electrónico.*” Ahora bien, la radicación de estas solicitudes no tiene que aumentar la obligación de respuestas escritas a temas que fueron resueltos de manera inmediata, debido a que según el Artículo Octavo de la Resolución 983 de 2017 “*(...) En el evento en que la respuesta a la petición se brinde verbalmente, deberá indicarse de manera breve la respuesta suministrada en la constancia de radicación (...)*”

Respecto del diligenciamiento parcial del registro de ciudadanos, teniendo en cuenta la limitante de la norma de protección de datos, la Oficina de Control Interno recomienda revisar el Procedimiento PR-PAC-001 Gestión de PQRSD, en aras de que sea coherente con ésta.

- b) La Oficina de Control Interno acepta el Plan de Mejoramiento propuesto, considerando que da cobertura a las causas principales identificadas por el(los) responsable(s) del proceso auditado; no obstante, recomienda complementar en lo que respecta a la generación del radicado de las PQRSD, mediante la inclusión de controles periódicos para verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos.

HALLAZGO N° 5 – Debilidades en la Divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios.

Descripción: Como producto de la evaluación realizada a las actividades de orientación e información a los ciudadanos sobre la Oferta Institucional, Trámites y Servicios de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, a través de la participación de la Entidad en sesenta y dos (62) Ferias y/o Eventos destinados a difundir la Oferta Misional de la Agencia, no se obtuvo evidencia de:

- Invitación y/o radicado de la misma en 20 eventos (32% de la muestra)
- Aprobación y/o autorización de la comisión para 35 eventos (56% de la muestra).
- Formato diligenciado de “Registro de Ciudadanos” para 47 eventos (76% de la muestra)
- Formato diligenciado de “Evaluación de Percepción Ciudadana” para 22 eventos (35% de la muestra).

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia de la elaboración del Informe del Impacto de la Oferta Misional, Trámites y Servicios, por parte del Punto de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

Las situaciones antes mencionadas contravienen los lineamientos establecidos en el Procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios, Numeral 6, “DESARROLLO”, en las actividades:

“5. 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 (...)”.

“6. 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. (...). Diligencia el Formato del Registro de Ciudadanos atendidos.”

“7. 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”.

“8. Elaborar Informe del impacto de la oferta misional, trámites y servicios. Tabula los resultados y realiza el análisis de la información para elaborar el informe y lo presenta a la Secretaría General.”

Adicionalmente, la Secretaría General, a través de la Circular 152 de 2017, en el numeral 1, solicita a la Unidades Técnicas Territoriales (UTT) lo siguiente: *“Remitir el formato de Registro de Atención al Ciudadano (Matriz), (...), que se debe diligenciar diariamente por el servidor público que desempeña las funciones en el Punto de Atención al Ciudadano, el cual se deberá enviar el primer día hábil del mes siguiente a los correos (...).”*

Posible (s) Causa (s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Falta de coordinación de las actividades desarrolladas para difundir la Oferta Misional de la Entidad, entre las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) y la Sede Central.
- Inadecuado control de las actividades desarrolladas para difundir la Oferta Institucional, a través de la realización de ferias de servicios y/o eventos relacionados.

- Ausencia de lineamientos e/o instrucciones para archivar y custodiar la información que registra la memoria de las Ferias y/o Eventos en los que participa o ha participado la Entidad.

Descripción del (los) Riesgo (s):

- Inadecuada identificación y clasificación de los grupos de interés ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural.
- Falta de promoción Institucional.
- Suministro de información imprecisa o incorrecta a los ciudadanos.

Descripción del (los) Impacto(s):

- Desconocimiento de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios de la ADR, por parte de los Ciudadanos.
- Pérdida de la memoria institucional.

Recomendación (es):

- Realizar actividades de monitoreo con las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) que garanticen la remisión oportuna de los Formatos de Registro de Ciudadanos a la Sede Central, manteniendo canales de comunicación permanente y efectivos con dichas Sedes sobre los aspectos más importantes en Atención al Ciudadano en la respectiva UTT (programación de eventos, necesidades tecnológicas, recursos físicos, materiales, infraestructura, etc.), con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.
- Implementar una lista de chequeo como requisito de preparación para la asistencia a las ferias, que permita verificar previamente al evento todos los aspectos

importantes que se deben tener en cuenta y que garanticen el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento PR-PAC-003.

- Elaborar el Informe del Impacto de la Oferta Misional, Trámites y Servicios y realizar seguimientos periódicos a las oportunidades de mejora identificadas en los servicios, producto del análisis y evaluación de los resultados registrados en este Informe
- Implementar un índice documental para la organización y custodia de toda la documentación, registros, evidencias, formatos, etc., que soporten y den trazabilidad de la participación de la Entidad en cada una de las Ferias y/o Eventos de Oferta Institucional y se conserve la memoria institucional.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: Se acepta parcialmente teniendo en cuenta que dentro de las Condiciones Especiales del procedimiento de Oferta Institucional Trámites y Servicios establece en el numeral 2. La Oferta Misional, en el numeral 3. Los Trámites y Servicios, y en el numeral 5 quedaron establecidos cuáles serán los lineamientos que se deben tener en cuenta para la participación en las Ferias de Servicios.

En lo que se refiere a la lista de chequeo sugerida en el campo de "Recomendaciones" de la presente ficha de auditoría, en mesa de trabajo se evaluará la procedibilidad de la misma; no obstante, existe un procedimiento que describe el paso a paso a seguir para la divulgación efectiva de la Oferta Misional de la Agencia.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Falta de coordinación de las actividades desarrolladas para difundir la Oferta Misional de la Entidad, entre las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) y la Sede Central.

- Inadecuado control de las actividades desarrolladas para difundir la Oferta Institucional, a través de la realización de ferias de servicios y/o eventos relacionados.
- Ausencia de lineamientos e/o instrucciones para archivar y custodiar la información que registra la memoria de las Ferias y/o Eventos en los que participa o ha participado la Entidad.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Coordinar con las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) la difusión de la Oferta Misional con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.	Trece (13) Programación mensual de eventos en las UTT's	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	7-dic-18
Diligenciar en las Ferias el formato de Registro de Atención al Ciudadano	100% de las Ferias en que participe la UTT	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	7-dic-18
Revisar y actualizar el Procedimiento Oferta Misional, Trámites y Servicios	Un (1) Procedimiento actualizado	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	31-may-18

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Enviar un cronograma de actividades de difusión de oferta institucional a los responsables del Punto de Atención de Ciudadano de las Unidades Técnicas Territoriales con tiempos y responsabilidades.	Un (1) Cronograma	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	31-may-18
Implementar la documentación de las Ferias como memoria institucional donde se evidencie la invitación, registros y fotografías que soporten y den trazabilidad de la participación de la Entidad	100% de las Ferias en que participe la UTT	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	14-dic-18

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado con Observaciones.

Analizada la respuesta emitida por el(los) responsable(s) del proceso auditado, la Oficina de Control Interno considera:

- a) La justificación a la aceptación parcial del hallazgo no desvirtúa las situaciones observadas por el equipo de auditoría en el presente hallazgo. Así mismo, respecto de los soportes de las Unidades Técnicas Territoriales remitidos con la respuesta de los hallazgos, la Oficina de Control Interno precisa que la etapa de "EJECUCIÓN" de la auditoría ya fue surtida, por lo cual es improbable ejecutar nuevas pruebas de auditoría. La Oficina de Control Interno recomienda identificar claramente la causa por la cual no fue allegada esta información durante la ejecución del trabajo. En este caso, los planes de mejoramiento propuestos deberían ser complementados en relación con tales causas (las que impidieron la entrega de la información oportuna).
- b) El plan de mejoramiento propuesto es aceptado, teniendo en cuenta que las acciones propuestas dan cobertura a las causas identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno recomienda complementar este plan identificando acciones de

mejoramiento que gestionen las causas identificadas por el(los) responsable(s) del proceso auditado a través de la herramienta de lluvia de ideas, como por ejemplo: “*Falta de medición del impacto de la oferta institucional, seguimiento y análisis de la información*”, la cual puede abordarse con la elaboración del Informe del Impacto de la Oferta Misional, Trámites y Servicios, a través del cual se puede realizar seguimientos periódicos a las oportunidades de mejora identificadas en los servicios, producto del análisis y evaluación de los resultados registrados en este Informe.

HALLAZGO N° 6 – Controles no Aplicados en la Formulación de la Estrategia y Plan de Participación Ciudadana.

Descripción: Se observó que la Estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) carecía de:

- Objetivos y alcance definidos.
- Cronograma de actividades con fechas y responsables presentado al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (hoy Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Resolución 1602 de 2017).

Esta situación contraviene lo establecido en el Procedimiento PR-PAC-002 Participación Ciudadana, Numeral 6. “*DESARROLLO*” Actividad 4, “*Formular la Estrategia y el Plan de Participación Ciudadana de la Agencia. Define objetivo y alcance de acuerdo a los resultados que se quieren obtener de los temas priorizados. Determina los recursos y el cronograma de actividades con fechas y responsables para presentar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo para su aprobación*”; en consecuencia, también se incumplió la Actividad 7 “*Desarrollar las actividades del cronograma del Plan de Participación Ciudadana. Implementa las actividades de acuerdo con el cronograma (...)*”

Durante la ejecución de la auditoría no se obtuvo evidencia de la elaboración y socialización del Informe de Resultados de la Implementación de la Estrategia y el Plan

de Participación Ciudadana, aspecto contemplado en el Procedimiento PR-PAC-002 Participación Ciudadana, Numeral 6 “DESARROLLO” Actividad 8 “*Elaborar y analizar informe de resultados de la implementación de la Estrategia y el Plan de Participación Ciudadana. Tabula y consolida los resultados de los ejercicios (...)*”, y Actividad 10 “*Difundir y publicar información de los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación. Difunde los resultados de las actividades de participación (...)*”

Posible (s) Causa (s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Inadecuada planificación de las actividades y mecanismos de control para el desarrollo de los planes orientados a la participación y servicio al ciudadano.
- Debilidades en la coordinación, alineación, armonía y coherencia de las actividades tendientes a promover la Participación y Servicio al Ciudadano en los planes, programas, proyectos de la ADR.

Descripción del (los) Riesgo (s): Inadecuada implementación de estrategias de promoción y divulgación de mecanismos y medios de participación ciudadana.

Descripción del(los) Impacto(s):

- Deficiente participación ciudadana en los planes, programas, proyectos y en general en la gestión de la ADR.
- Desvinculación de la ciudadanía de las grandes decisiones institucionales.
- Oferta misional que no cumple con las expectativas y necesidades del público objetivo.

Recomendación (es):

- Diseñar e implementar una encuesta anual (según lo establecido en el Procedimiento PR-PAC-002) de diagnóstico del estado de la Participación Ciudadana, dirigida a los

líderes de los procesos, con el fin de involucrar a toda la Entidad en los análisis previos a la formulación de la Estrategia y el Plan de Participación Ciudadana, en medio eficaz, que puede ser digital o electrónico que facilite el recibo oportuno de la información, la tabulación y consolidación de los resultados.

- Establecer un cronograma de actividades con fechas y responsables específicos para las actividades tendientes a la formulación de la Estrategia y el Plan de Participación Ciudadana, así como la evaluación de los resultados de su implementación, actividades tales como: tabulación y consolidación de los resultados de la encuesta, talleres, reuniones con las instancias de poder de decisión necesarias, proyecciones de requerimientos presupuestales y de contratación, monitoreo, seguimientos, evaluación de resultados, etc.).
- Realizar las gestiones pertinentes para ajustar el contenido de la Estrategia y el Plan de Participación Ciudadana de la ADR, de manera que cumpla las especificaciones establecidas en el procedimiento PR-PAC-002 y que sirva de herramienta efectiva de planeación de las actividades tendientes a promover la Participación Ciudadana.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: Analizando las causas principales planteadas en este hallazgo, este se acepta parcialmente por las siguientes razones:

1. En la actualidad se tiene un borrador de la encuesta que contiene preguntas de percepción ciudadana, gestión institucional y participación ciudadana, que está diseñando la Oficina de Comunicaciones para la aprobación e implementación.
2. La interpretación semántica de la actividad N° 4 del numeral 6 del procedimiento de Participación Ciudadana que dice “*formular la estrategia y el plan de participación ciudadana*”..., ya que son dos expresiones distintas, una es la estrategia y la otra, es el plan de participación ciudadana.

3. La estrategia se actualizó, se aprobó por Presidencia y se publicó en la página web de la Agencia el pasado 27 de marzo de 2018.
4. El diagnóstico de participación ciudadana ya fue realizado y se encuentra en proceso de revisión para que, con base en él, se proceda a la elaboración del correspondiente Plan de Participación Ciudadana.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado.

- Inadecuada planificación de las actividades y mecanismos de control para el desarrollo de los planes orientados a la participación y servicio al ciudadano.
- Debilidades en la coordinación, alineación, armonía y coherencia de las actividades tendientes a promover la Participación y Atención al Ciudadano en los planes, programas, proyectos de la ADR.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Diseñar e implementar una evaluación anual para conocer el estado de la Participación ciudadana, acorde con lo establecido en el Procedimiento PR-PAC-002.	Una (1) Evaluación de Participación Ciudadana	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	4-may-18	31-jul-18
Establecer un cronograma de actividades para la formulación del Plan de Participación Ciudadana	Un (1) Cronograma de Actividades	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	4-may-18	31-may-18

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
<p>Actualizar el procedimiento PR-PAC-002 que indique que son dos documentos distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Atención al Ciudadano y - Plan de Participación Ciudadana de la ADR 	Un (1) Procedimiento actualizado	Preventiva	<p>Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano".</p> <p><i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i></p>	4-may-18	31-may-18
<p>Realizar el Plan de Participación Ciudadana de la ADR, de manera que cumpla con el procedimiento PR-PAC-002.</p>	Un (1) Plan de Participación Ciudadana.	Preventiva	<p>Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano".</p> <p><i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i></p>	4-may-18	31-may-18

Concepto de la Oficina de Control Interno:

Analizada la respuesta al hallazgo emitida por el(los) responsable(s) del proceso auditado, la Oficina de Control Interno considera:

- La justificación a la aceptación parcial del hallazgo no desvirtúa las situaciones observadas por el equipo de auditoría.
- El plan de mejoramiento propuesto es aceptado, en razón a que da cobertura a las causas identificadas.

HALLAZGO N° 7 – Ausencia de Acciones de Mejoramiento en la Atención al Ciudadano.

Descripción: En el desarrollo de las pruebas de recorrido, se indagó a los funcionarios responsables del proceso sobre la elaboración y presentación de los Informes Trimestrales que debe entregar la Secretaría General a la Presidencia con copia a las

Oficinas de Control Interno y de Planeación, según lo dispuesto en el Artículo Vigésimo Sexto de la Resolución 983 de 2017, el cual indica: *"Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario, la dependencia de Atención al Ciudadano, elaborará un informe estadístico y analítico indicando el tipo de peticiones y quejas presentados en el trimestre calendario inmediatamente anterior, así como las recomendaciones a que haya lugar. La Secretaría General lo presenta a la Presidencia con copia a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación. (...)"*.

A lo anterior, los funcionarios entrevistados manifestaron que el control sería aplicado a partir del informe del mes de abril de 2018; lo que evidencia su incumplimiento, y a la vez de lo regulado en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en el cual se establece que: *"Las dependencias (...) que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública."*

En concordancia con lo antes mencionado, la Oficina de Control Interno observó en la Caracterización del Proceso CP-PAC-001 que una de las actividades del proceso es: *"Evaluar y analizar los indicadores del proceso, seguimiento a los controles de riesgos, Informes de auditorías y de gestión"* (Actividad N°6), cuyo producto es: *"Acciones de Mejora del Proceso"*, en lo que la Oficina de Control Interno no evidenció la existencia de procedimientos documentados en el Sistema Integrado de Gestión con relación al desarrollo de esta actividad que oriente a los responsables del proceso en su ejecución.

Resulta necesario recordar que la adopción de procedimientos hace parte del diseño y desarrollo del Sistema de Control Interno de la Entidad y las acciones o actividades incluidas en los mismos deben asegurar el cumplimiento de los objetivos fundamentales del Sistema de Control Interno descritos en la Ley 87 de 1993, artículo 2°, en este caso

el descrito en el literal b. *"Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional"*, en consonancia con los Elementos para el Sistema de Control Interno enunciados en el artículo 4º de la misma Ley, en cuanto a: "(...) b. *Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos; (...).*"

Posible (s) Causa (s) Identificada (s) por la Oficina de Control Interno:

- Desconocimiento de los lineamientos normativos aplicables al proceso de Participación y Atención al Ciudadano.
- Falta de mecanismos de control o revisiones periódicas que aseguren la calidad de la información y la permanente actualización del contenido asociado al proceso en el Sistema Integrado de Gestión.

Descripción del (los) Riesgo(s): Ausencia de seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano

Descripción del (los) Impacto (s):

- Sanciones disciplinarias a los servidores públicos.
- Dificultad en la detección de puntos débiles asociados a la Atención del Ciudadano, que permitan identificar acciones para atacar sus causas.
- Ejecución de las actividades con criterios subjetivos por falta de lineamientos procedimentales.

Recomendación (es):

- Verificar los requerimientos legales, normativos, procedimentales y planes Institucionales que aplican al proceso, e identificar los hitos que generan insumos

para los diferentes reportes, con el fin de establecer la pertinencia de agruparlos en una sola fuente o base de datos para la elaboración y presentación oportuna de cada Informe con las características requeridas.

- Identificar las acciones de mejora en el proceso, y apoyarse en el grupo de Enlaces de las diferentes áreas para su implementación y seguimiento, con el objetivo de atacar las principales causas que generan las PQRSD y mitigar los riesgos inherentes al proceso.
- Desarrollar e incorporar procedimientos al Sistema Integrado de Gestión asegurándose de documentar todas las actividades que forman parte del proceso, de modo que se garantice el cumplimiento de las normas y se fortalezca el Sistema de Control Interno.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: Se acepta parcialmente, en razón a que el Proceso Estratégico de Participación y Atención al Ciudadano cuenta con cuatro (4) procedimientos donde se encuentran establecidas las normas legales vigentes.

Desde finales del año 2017 se inició la planeación de las actividades a desarrollarse en el año 2018, tanto para el Plan de Acción como para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al igual, se han adelantado acciones de mejora y se han ejecutado las acciones del Plan de Mejoramiento de la identificación de riesgos, de forma permanente lo que han permitido la cualificación de los servicios de atención al ciudadano.

Causa (s) Identificada (s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Desconocimiento de los lineamientos normativos aplicables al proceso de Participación y Atención al Ciudadano.

- Falta de mecanismos de control o revisiones periódicas que aseguren la calidad de la información y la permanente actualización del contenido asociado al proceso en el Sistema Integrado de Gestión.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Actualizar los procedimientos del Proceso de Participación y Atención al Ciudadano para verificar los requerimientos legales, normativos, procedimentales y planes Institucionales.	Cuatro (4) Procedimientos actualizados	Preventiva	Equipo Humano Proceso "Participación y Atención al Ciudadano". <i>(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno)</i>	3-may-18	31-may-18
Continuar con la identificación de las acciones de mejora en el proceso con el acompañamiento de los Enlaces de PQRSD de las diferentes áreas.	Ocho (8) Actas de Reunión con Enlaces	Preventiva		3-may-18	14-dic-18
Continuar con aplicación de los mecanismos de control que están establecidos en las normas, en los procedimientos y en el plan de mejoramiento de la identificación de riesgos.	100% controles aplicados identificados	Preventiva		3-may-18	14-dic-18

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado con Observaciones

Una vez analizada la información emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno considera que el plan de mejoramiento adoptado da cobertura a las causas identificadas; no obstante, se recomienda revisar las acciones propuestas

para la segunda causa, en razón a que están incompletas y no se especifica de forma concreta cómo se van a cumplir, teniendo en cuenta lo siguiente:

- En la primera acción se detalla “*identificación de las acciones*” faltando incluir mecanismos para la implementación y seguimiento, y en la que se determina como meta “*8 Actas de reunión*”, limitándose con ello a un registro de lo dialogado en las reuniones, más no a acciones puntuales que guarden correspondencia con la causa identificada y mitiguen los riesgos inherentes al proceso.
- En la segunda se detalla “*aplicación de los mecanismos de control*” sin describir cuáles se van a aplicar, y en la que se indica como meta “*100% controles aplicados*”, lo cual dificulta la medición del cumplimiento de la acción de mejoramiento.

Es importante, que se plantee una acción de mejoramiento relacionada con la presentación de los Informes Trimestrales por parte de la Secretaría General, según lo dispuesto en el artículo Vigésimo Sexto de la Resolución 983 de 2017 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

RESUMEN DE HALLAZGOS:

N°	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Incumplimiento de Términos en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.	No	Abierto
2	Incumplimiento de Lineamientos en Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado al Ciudadano.	No	Abierto
3	Imprecisión en los Resultados Reportados en el Informe de Evaluación de Satisfacción del Servicio.	No	Abierto
4	Inobservancia de los Controles Establecidos en el Procedimiento PR-PAC-001 - Gestión de PQRSD.	No	Abierto

N°	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
5	Debilidades en la Divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios	No	Abierto
6	Controles no aplicados en la formulación de la Estrategia y Plan de Participación Ciudadana.	No	Abierto
7	Ausencia de Acciones de Mejoramiento en la Atención al Ciudadano	No	Abierto

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., 15 de mayo de 2018.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

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

Aiddy Johana Goyeneche Mogollón, Técnico Asistencial.

Yury Liney Molina Zea, Contratista.

Revisó: *Claudia Patricia Quintero Cometa, Contratista.*