

## AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

### Oficina de Control Interno

**N° INFORME:** OCI-2018-021

**DENOMINACIÓN DEL TRABAJO:** Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

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

- Juan Pablo Diaz Granados Pinedo, Presidente.
- Fidel Antonio Torres Moya, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (Delegado del Presidente - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Sandra Patricia Borrález de Escobar, Secretaria General.
- 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):** Yeny Diarira Herreño Ariza, Contratista.

Egna Katterine Núñez Hernández, Contratista.

Omar Fernando Santos Trujillo, Contratista.

---

<sup>1</sup> En virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (adicionado por el Artículo 16 del Decreto 648 de 2017) “*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, Sugerencias y Denuncias, recibidas por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018, así como la verificación del cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Entidad.

## **NORMATIVAD APLICABLE:**

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículo 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”* y Artículo 74 *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”*
- **Ley 982 de 2005.** *“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas (...)”*
- **Ley 1437 de 2011.** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- **Ley 1474 de 2011.** *“(...) fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión pública”*

- **Decreto 019 de 2012.** “(...) normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- **Ley 1581 de 2012.** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- **Decreto 2641 de 2012.** “(...) reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- **Decreto 1377 de 2013.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”
- **Ley 1712 de 2014.** “(...) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (...).”
- **Ley 1755 de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...).”
- **Decreto 1081 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
- **Resolución 3564 de 2015** del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015”
- **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 124 de 2016 (Artículo 2.1.4.4.)
- **Resolución 983 de 2017** de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR). “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural -ADR-”

## **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, sugerencias y denuncias en 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 respectivas.

## **RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN**

### **1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.**

#### **1.1 Dependencia encargada de gestionar las PQRSD**

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. En las Direcciones de las Unidades Técnicas Territoriales la responsabilidad la tendrá la Oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces. (...)”*

Al respecto, el personal del Punto de Atención al Ciudadano designado para atender a la Oficina de Control Interno comunicó mediante correo electrónico del 17 de julio de 2018 acerca de la existencia de un proyecto de acto administrativo para derogar la resolución mencionada anteriormente, indicando que *“el acto administrativo para derogar la resolución 983 de 2017 se encuentra en trámite desde el mes de mayo y actualmente se encuentra en revisión de la Oficina Jurídica.”*

Al revisar el proyecto de acto administrativo suministrado, se observaron cambios importantes entre los cuales se destacan la incorporación de nuevos canales de comunicación, el desistimiento expreso de la petición y la atención prioritaria a peticiones.

## **1.2 Carta de Trato Digno**

En la página web de la Entidad se evidenció la publicación de la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” (Ver <http://www.adr.gov.co/paginas/carta-de-trato-digno-al-ciudadano.aspx>) a través de la cual se dan a conocer los derechos y deberes en la atención al público, así como los medios que garantizan la efectividad de los derechos de los usuarios.

## **1.3 Políticas y procedimientos gestionados**

Durante el primer semestre de 2018, la Entidad a través del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” actualizó tres (3) documentos asociados a la gestión de las PQRSD, los cuales fueron aprobados en la plataforma ISOLUCION en las siguientes fechas:

- Formato “Registro Ciudadanos Atendidos” (F-PAC-001) el 1 de marzo de 2018.
- Caracterización del Proceso “Participación y Atención al Ciudadano” (CP-PAC-001) el 15 de junio de 2018.

- Formato “Evaluación Percepción Ciudadana” (F-PAC-004) el 22 de junio de 2018.

Además, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) adoptó una “Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales” aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 27 de abril de 2018 (Acta N° 2). Este documento se encuentra cargado en el aplicativo ISOLUCIÓN como Manual de Operaciones (MO-003) Habeas Data.

#### 1.4 Punto de Atención al Ciudadano

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) cuenta con un punto de atención al ciudadano localizado en el primer piso de la sede principal (Calle 43 # 57 – 41 CAN Bogotá, D.C.). Este punto dispone de ocho (8) servidores públicos para la atención a la ciudadanía, de los cuales tres (3) pertenecen a la Vicepresidencia de Integración Productiva, quienes atienden asuntos relacionados directamente con las iniciativas productivas.

Adicionalmente se cuenta con tres (3) aparatos telefónicos y un buzón de sugerencias.

#### 1.5 Atención al Público

- **Horario de atención.** La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) presta atención al ciudadano de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. y hasta las 5:00 p.m. en jornada continua, tal como lo establece el artículo vigésimo octavo de la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017, por lo cual su intensidad horaria semanal es de 45 horas, dando cumplimiento a lo estipulado en el numeral 2 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011: *“Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”*.

- **Sistema de turnos:** El Punto de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema dispensador de turnos denominado “DIGITURNO”, a través del cual el ciudadano escoge el tipo de solicitud requerida de acuerdo con su necesidad. De esta forma se da cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011: *“Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, (...)”*.

## 1.6 Canales de comunicación

- **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.
- **Telefónico:** La Entidad dispone de una línea nacional gratuita (018000-115121) y de una línea telefónica local para la ciudad de Bogotá D.C. PBX 3830444 con las extensiones 1112, 1113 y 1114.

Los números de extensión y el responsable de atención al ciudadano en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales se encuentran registrados en un listado publicado en la página web de la Entidad (<http://www.adr.gov.co/Paginas/contactenos.aspx>).

La Oficina de Control Interno realizó la verificación del funcionamiento del canal telefónico, constatando su respuesta efectiva por parte del Punto de Atención al Ciudadano en la sede principal de la Entidad.

- **Correo físico o postal:** Los ciudadanos que deseen radicar una PQRSD de forma física en la sede principal de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) pueden dirigirse a las instalaciones ubicadas en la Calle 43 N° 57-41 Piso 1 CAN de la ciudad de Bogotá D.C., durante el *“Horario Atención Radicación Comunicaciones Oficiales ADR de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Lunes a Viernes”*

*jornada continua*” dispuesto por la Entidad y publicado en la parte inferior de la página web [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co).

En las Unidades Técnicas Territoriales – UTT los ciudadanos deben dirigirse a las direcciones físicas registradas en la página web (<http://www.adr.gov.co/Paginas/utt.aspx>).

La Oficina de Control Interno en una muestra de ciento cincuenta (150) PQRSD radicadas en la Entidad durante el período de alcance de este informe, observó que ciento diecisiete (117) fueron allegadas mediante oficio o correo físico (78% de la muestra).

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

- **Correo electrónico institucional:** La dirección de correo electrónico [atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co) a través de la cual los ciudadanos pueden formular su peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se encuentra publicada en la parte inferior de la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)).

La Oficina de Control Interno en una muestra de ciento cincuenta (150) PQRSD radicadas en la Entidad durante el período de alcance de este informe, observó que treinta y tres (33) fueron allegadas mediante correo electrónico (22% de la muestra).

- **Formulario electrónico:** Disponible en el link: <http://www.adr.gov.co/Paginas/pqrds.aspx>, el cual debe ser diligenciado por el ciudadano para obtener un número de radicado, a través del cual el sistema genera un documento en formato PDF como soporte de la PQRSD del ciudadano.



En el link: <http://www.adr.gov.co/paginas/consulta-peticiones.aspx> los ciudadanos pueden realizar seguimiento a las PQRSD digitando el número de entrada o radicado asignado por el sistema de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

- **Chat de atención al usuario** al cual se puede acceder a través del link: <http://www.adr.gov.co/Paginas/chat.aspx>. Este link solicita el registro de datos personales del ciudadano para acceder a la ventana que activa el chat con el “*Funcionario ADR*” que se encuentre disponible para su atención.

## 1.7 Atención a las PQRSD

### ▪ Herramienta de registro y control de las PQRSD

Mediante el artículo décimo quinto de la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017, la Entidad reglamentó: “*Del Control: 1. La Secretaria General, a través de la dependencia de Atención al Ciudadano, (...) deberá:*

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

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

Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que la base de datos implementada por la Secretaría General de la Entidad para el registro consolidado de las PQRSD corresponde a un formato en Excel que se actualiza semanalmente de forma manual. Este archivo contiene los reportes registrados por las Unidades Técnicas Territoriales – UTT, el cual es enviado al responsable designado para realizar seguimiento y control a las PQRSD, quien posteriormente, complementa el archivo consolidado recibido de las UTT con la información

extraída desde el sistema ORFEO de los radicados de entrada y salida de la sede principal (Bogotá D.C.).

De esta manera, se consolida toda la información en un único archivo que permite dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad interna y facilita el control.

#### ▪ **Respuestas a las PQRSD**

De ciento cincuenta (150) PQRSD seleccionadas como muestra para el análisis de criterios de cumplimiento normativo, la Oficina de Control Interno observó que ciento once (111), 74% de la muestra, fueron respondidas al peticionario en forma objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada, y comunicadas al mismo de forma escrita (por medio electrónico o físico), en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.4 del Decreto 1081 de 2015 "*Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública*".

#### ▪ **Gestión de las PQRSD**

En una muestra de ciento cincuenta (150) PQRSD la Oficina de Control Interno evidenció un adecuado cumplimiento u observancia por parte de la Entidad de aspectos tales como la correcta asignación del tipo de solicitudes, las respuestas realizadas por medios autorizados y el cumplimiento de los requisitos mínimos de las solicitudes.

ASPECTOS CUMPLIDOS/OBSERVADOS	CANTIDAD PQRSD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO <i>(Respecto a la muestra total)</i>
Asignación correcta del tipo de solicitud	120	80%
Respuesta realizada por medio escrito (electrónico o físico)	106	71%
Requisitos mínimos de la solicitud	135	90%

## 2 REPORTE

La Agencia de Desarrollo Rural – ADR realizó la publicación del “*Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) – Primer Trimestre 2018*” en la página web de la Entidad el 4 de mayo de 2018, el cual se encuentra disponible en sus versiones 1 y 2 para consulta por parte de la ciudadanía en el link <http://www.adr.gov.co/Paginas/informes-trimestrales-pqrds-2018.aspx>.

## 3 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) fue creada como “una agencia estatal de naturaleza especial, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, (...)” (Artículo 1° del Decreto 2364 de 2015), a la cual le aplica el ámbito de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los “*Estándares para publicación y divulgación de información*” establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

### 3.1 Mecanismos de contacto con el sujeto obligado

La Oficina de Control Interno observó en la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) la publicación de información correspondiente a:

- a. Mecanismos para la atención al ciudadano: Los espacios físicos destinados para el contacto con el sujeto obligado, los teléfonos fijos y línea gratuita, incluyendo el indicativo nacional e internacional, el correo electrónico institucional destinado para la recepción de solicitudes, y el link al formulario electrónico de “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”.
- b. Localización física de la sede principal, horarios y días de atención al público, así como un enlace denominado “Unidades Técnicas Territoriales” que contiene información sobre la ubicación física de cada unidad.

### 3.2 Información de Interés

La Oficina de Control Interno verificó que la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) cuenta con un enlace denominado “Transparencia Acceso a la Información”, el cual contiene un link para agrupar “Información de Interés” que pueden consultar los ciudadanos y usuarios. Adicionalmente, la página principal dispone de una sección denominada “Enlaces de interés” en la cual se puede consultar información relacionada con las sedes territoriales, convocatorias, calendario de actividades, atención al ciudadano y trámites de la Entidad.

### 3.3 Estructura orgánica y talento humano

En el enlace “Transparencia Acceso a la Información” se observó la existencia del link “Estructura Orgánica y Talento Humano” en el cual se encuentra publicada la siguiente información:

- **Misión y Visión.** Información que se encuentra incluida dentro del Marco Estratégico, en el siguiente link. <http://www.adr.gov.co/Paginas/marco-estrategico.aspx>
- **Funciones y Deberes.** Esta información se encuentra disponible en el numeral 3.3.3 “Reglamentos Internos” del documento Plan Estratégico 2017-2018, publicado en el link del Marco Estratégico <http://www.adr.gov.co/Paginas/marco-estrategico.aspx>.
- **Directorio de información de servidores públicos y contratistas.** En el link “Directorio de Funcionarios” la Entidad dispuso un enlace que vincula la consulta de este directorio al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP (<http://www.sigep.gov.co/directorio>).
- **Organigrama.** En este link la Entidad relacionó su estructura orgánica junto con información general de cada dependencia.

### 3.4 Normatividad

La Oficina de Control Interno corroboró la publicación del normograma en la página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), el cual contiene leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, conceptos y circulares aplicables a la Entidad.

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) publicó en este enlace los decretos no compilados, el decreto de creación de la Entidad, decretos de salarios, decretos que reglamentan leyes marco, resoluciones, circulares y otro tipo de actos administrativos de carácter general de acuerdo con los literales b) y h) del numeral 4.1 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

El Decreto 1071 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural”* fue publicado en un formato que facilitó la búsqueda de texto dentro del documento, de acuerdo con el literal c) numeral 4.1 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015.

### 3.5 Presupuesto

En el enlace “Transparencia Acceso a la Información” link “Presupuesto” de la página web de la Entidad, se observó la publicación de la siguiente información:

- **Presupuesto general asignado:** Publicación del Decreto 2170 del 27 de diciembre de 2016 y del Decreto 2236 del 27 de diciembre de 2017 por los cuales se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2017 y 2018, respectivamente.
- **Ejecución presupuestal:** Publicación de los Informes de ejecución presupuestal agregada y desagregada correspondientes a los periodos de enero a octubre de 2017 y de enero a junio de 2018.

### 3.6 Planeación

En el enlace “Transparencia Acceso a la Información” link “Planeación” de la página web de la Entidad, se observó la publicación de la siguiente información:

#### a. Políticas, lineamientos y manuales:

- Plan estratégico sectorial 2014-2018.
- Manuales de la Entidad, los cuales se han dispuesto con un usuario y contraseña genérico para consulta en el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCION).
- El Plan de Rendición de Cuentas para la vigencia 2018 se encontró integrado en el tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la misma vigencia, de acuerdo con lo establecido el Artículo 52 de la Ley 1757 de 2015: *“Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, (...), la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.”*
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 (versión 2).

#### b. Programas y proyectos en ejecución

Al acceder a este enlace en la página web de la Entidad, el usuario es remitido al aplicativo “Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI)” del Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el cual se debe acceder como usuario anónimo para visualizar los proyectos de inversión de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) agrupados por categorías y a nivel individual, aspecto que es válido de acuerdo con el numeral 6.3 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015.

Con lo anterior, la Entidad cumple lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011: “*Publicación proyectos de inversión. (...) las entidades del orden nacional, departamental, municipal y distrital deberán publicar en sus respectivas páginas web cada proyecto de inversión*” (...).”

### **c. Metas e indicadores de gestión y desempeño.**

En esta sección la Entidad relacionó el enlace <http://sinergiapp.dnp.gov.co/#ProgEntidad/177/17/26> que direcciona al usuario al aplicativo “*Sistema Nacional de Evaluación de Resultados – SINERGIA*” perteneciente al Departamento Nacional de Planeación - DNP, en el cual se encuentra información relacionada con las metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

### **d. Informes de empalme**

En este enlace se evidenció la publicación del informe de empalme del representante legal que ejerció funciones hasta el 6 de diciembre de 2017 (Presidente de la Agencia de Desarrollo Rural).

## **3.7 Control**

En el enlace “Transparencia Acceso a la Información” link “Control” de la página web de la Entidad, se observó la publicación de la siguiente información:

**a. Informes de gestión, evaluación y auditoría:** Publicación de los siguientes informes de rendición de cuentas, a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI:

- Rendición de Cuenta Anual Consolidado 2017
- Rendición de Cuenta Trimestral – Gestión Contractual, correspondientes a los trimestres I, II, III y IV de la vigencia 2017.

## **b. Reportes de control interno**

En este enlace se encuentran publicados los informes emitidos por la Oficina de Control Interno durante las vigencias 2017 y 2018.

## **c. Planes de mejoramiento**

La Oficina de Control Interno evidenció la publicación de los planes de mejoramiento establecidos con el Archivo General de la Nación – AGN y la Contraloría General de la República – CGR, con corte a 28 de febrero de 2018.

## **d. Entes de control que vigilan la Entidad**

En este enlace se encontró la descripción de los entes externos responsables de ejercer vigilancia y control sobre las actuaciones de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

## **3.8 Trámites y servicios**

La Oficina de Control Interno evidenció la publicación de información sobre los servicios que la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) presta los ciudadanos, tales como: Proyectos Productivos Integrales, Asistencia Técnica Rural, Acceso a Activos Productivos y Adecuación de Tierras y Comercialización, con sus respectivos reglamentos, procedimientos, formatos y otra información necesaria para acceder a los mismos.

## **3.9 Instrumentos de gestión de información pública**

La Oficina de Control Interno evidenció la publicación del Programa de Gestión Documental, el Plan Institucional de Archivos – PINAR y un documento sobre el Sistema Integrado de Conservación.



## 4 ACCESIBILIDAD

La Agencia de Desarrollo Rural – ADR como sujeto obligado de la Ley 1712 de 2014, y en atención al artículo 14 del Decreto 103 de 2015 debe *“cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047”*; además, debe establecer *“mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”* de conformidad con lo expuesto en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno gestionó la verificación de los siguientes aspectos:

### 4.1 Mecanismos de atención preferencial

El protocolo para atención preferencial se encontraba contemplado en el numeral 7.1 del “Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano” de fecha 12 de junio de 2017 aprobado por la Secretaría General de la Entidad, para los siguientes grupos de personas: adultos mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

De otra parte, la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” informa a los usuarios que la atención preferencial es uno de los medios que garantizan la efectividad de sus derechos.

Es importante mencionar que el Punto de Atención al Ciudadano de la sede principal de la Entidad cuenta con un sistema de asignación de turnos “Digiturno” configurado con los criterios de atención preferencial para los grupos poblacionales definidos en esta categoría.

## **4.2 Aspectos básicos de accesibilidad en el Punto de Atención al Ciudadano (sede principal)**

La Oficina de Control Interno corroboró el cumplimiento de los siguientes aspectos básicos para “Accesibilidad al medio físico – Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública” contemplados en la Norma Técnica Colombiana NTC-6047:

- El área de circulación horizontal principal se encontró al nivel del suelo.
- La ubicación de los asientos (incluidas las áreas reservadas para las sillas de ruedas) no generaban perturbación a la circulación general.
- Los asientos contaban con apoyabrazos y respaldo para facilitar que las personas se sentaran y se pusieran de pie.
- Acceso a un cuarto de baño con lavamanos para personas en silla de ruedas.
- Las paredes y las puertas completamente vidriadas cercanas a espacios de circulación se encontraron marcadas con indicadores visuales.
- Los recubrimientos de los pisos eran firmes y antideslizantes, tanto en condiciones secas como húmedas.
- Las superficies del piso y de la pared no generaban destellos o deslumbramientos.
- La iluminación artificial fue coordinada con la iluminación natural.
- Las señales se encontraron bien iluminadas, claras, legibles y a una altura consistente.

- La información de la señalización mediante texto se encontró complementada con símbolos gráficos, facilitando así su comprensión.

## 5 PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR), al poseer bases de datos susceptibles de tratamiento de datos personales, debe cumplir lo establecido en la Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó los siguientes aspectos:

### 5.1 Autorización de tratamiento de datos personales

En el diligenciamiento del formulario de “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” (PQRSD) dispuesto en la página web de la Entidad, el cual requiere el suministro y registro de datos personales del peticionario, se observó que el sistema no permite la radicación de la PQRSD hasta tanto el solicitante indique en la autorización de tratamiento de datos personales, evidenciando que a través de este formato, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) se asegura de que todas las PQRSD radicadas en la Entidad por este medio cuenten con la debida autorización, en cumplimiento del artículo 9º de la Ley 1581 de 2012.

### 5.2 Políticas de tratamiento de datos personales

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) en cumplimiento del artículo 5º del Decreto 1377 de 2013, incluyó en el numeral 4.4. de la “Política de Tratamiento de Datos Personales” lo siguiente: *“(…). La ADR obtendrá la autorización para el tratamiento de datos personales mediante manifestación por escrito del titular de datos, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso*

*la ADR interpretará el silencio como una conducta inequívoca de autorización de tratamiento de datos personales. La ADR conservará prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.”*

En el mismo sentido, el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 indica: “(...). *Las políticas de Tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares. (...)*”, lineamiento que la Entidad cumplió con la elaboración de la “Política de Tratamiento de Datos Personales” y su publicación en el link: <http://www.adr.gov.co/Paginas/política-de-tratamiento-y-protección-de-datos-personales.aspx>.

Adicionalmente, en la verificación del contenido de la “Política de Tratamiento de Datos Personales” se evidenció la inclusión de los siguientes aspectos (en cumplimiento del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013):

- Razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable del tratamiento.
- Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo.
- Derechos de los titulares de los datos personales.
- Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.
- Procedimiento para ejercer el derecho de habeas data.
- Fecha de entrada en vigencia de la política.

## 6 OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

### 6.1 Atención a las PQRSD

En las pruebas realizadas a una muestra de ciento cincuenta (150) PQRSD radicadas en la Entidad durante el primer semestre de 2018 en las que se validó la clasificación según el tipo de solicitud, los requisitos mínimos de la solicitud, la oportunidad de las respuestas en el marco de la Resolución 983 de 2017; al igual que la respuesta escrita (por medio electrónico o físico), la respuesta objetiva, veraz, completa y motivada y la respuesta informando sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no estar conforme, de acuerdo con el artículo 2.1.1.3.1.4. "*Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública*" del Decreto 1081 de 2015, la Oficina de Control Interno observó las siguientes situaciones que afectaron el cabal cumplimiento de la normatividad:

DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN	CANTIDAD PQRSD	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Inadecuada clasificación de la solicitud	21	14%
No comunicación de los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante.	28	19%
Ausencia de respuesta	29	19%
Ausencia de fecha de radicación de salida	33	22%
Respuesta de la PQRSD por fuera de los términos de oportunidad establecidos.	45	30%
Diferencia entre las fechas reportadas en la base de datos y las fechas de los documentos	62	41%

De otra parte, en relación con la prueba realizada en los canales de atención:

- **Virtual (Chat):** El 12 de julio de 2018 la Oficina de Control Interno intentó realizar contacto a través de este canal, sin que se haya obtenido respuesta alguna durante la realización de la prueba.
- **Línea Gratuita Nacional:** No se obtuvo respuesta o contestación a la llamada realizada el 12 de julio de 2018. Después de timbrar en varias ocasiones, se pierde la comunicación.

## 6.2 Punto de Atención al Ciudadano

En el Punto de Atención al Ciudadano no se observaron espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, lo cual contraviene lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 *"Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...) 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público. (...)"*.

## 6.3 Informes de PQRSD

- En revisión efectuada al "Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Primer Trimestre 2018" (versiones 1 y 2) publicado en la página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) el 4 de mayo de 2018, la Oficina de Control Interno observó:
  - Diferencias en la información registrada en las dos (2) versiones publicadas, teniendo en cuenta que en la versión 2 se omitió el gráfico N° 5 *"Distribución de los documentos de salida"* presentado en la versión 1, en el cual se informaba la cantidad de traslados de PQRSD por competencia.

- Las versiones 1 y 2 no indicaron de manera organizada y precisa los tiempos de respuesta a cada solicitud, debido a que ambas versiones presentaron de manera general el promedio de días empleados en los tiempos de respuesta.

Las situaciones descritas evidencian el incumplimiento de los requisitos de información mínima que se debe discriminar en estos informes, establecidos en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, numerales: “(...) (2) *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución*”. (3) *El tiempo de respuesta a cada solicitud*. (...)”

- En el desarrollo del trabajo de auditoría interna realizado por la Oficina de Control Interno en el mes de mayo de 2018 al Proceso "*Participación y Atención al Ciudadano*", se reportó que el Punto de Atención al Ciudadano no cumplió con el artículo vigésimo sexto de la Resolución 983 de 2017, en cuanto al envío "*dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario de 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 (...)*" en el hallazgo N° 7 del Informe OCI-2018-012.

Ante la ausencia de planes de mejoramiento al respecto, en el mencionado informe de auditoría (OCI-2018-012) la Oficina de Control Interno manifestó:

*“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.”*

A 30 de junio de 2018 no se observó 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 en la elaboración y presentación de los informes trimestrales relacionados.

#### **6.4 Mecanismos para la atención al ciudadano**

La Oficina de Control Interno no evidenció la disponibilidad de la siguiente información en el pie de página del sitio web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)):

- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Políticas de seguridad de la información del sitio web.

Incumpliendo así lo establecido en los numerales 1.3 y 1.4 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### **6.5 Información de Interés**

La página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) cuenta con un enlace denominado “Transparencia Acceso a la Información”, el cual contiene un link para agrupar “Información de interés”; no obstante, al verificar la funcionalidad y disponibilidad de los enlaces mencionados, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Al consultar el enlace “Información de interés” (contenido en “Transparencia Acceso a la Información”) la página web genera un mensaje que indica “sitio en construcción”, al igual que el enlace “Trámites” de la sección “Enlaces de interés” de la página principal.
- Al consultar los siguientes enlaces de la sección “Enlaces de interés” se observó:



- **Convocatoria.** No carga o muestra información relacionada con la descripción del enlace.
- **Calendario de actividades.** Muestra un calendario mensual sin registros de información relacionados con los eventos o actividades de la Entidad.

## 6.6 Estructura orgánica y talento humano

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3 "*Estructura orgánica y talento humano*" del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Oficina de Control Interno observó incumplimiento en los siguientes aspectos:

- Publicación del directorio de entidades. En el enlace "Entidades del Sector" ubicado en el pie de página del sitio web [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co), se relaciona un listado de entidades relacionadas con el sector Agricultura y Desarrollo Rural, no obstante, al realizar la prueba de acceso a la información de cada Entidad se evidenció que los vínculos no se encontraban en funcionamiento.
- No se observó la publicación de un directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.

## 6.7 Presupuesto

- **Ejecución presupuestal histórica anual:** No se evidenció la publicación de Informes de ejecución presupuestal agregados y desagregados correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2017.

## 6.8 Planeación

A 30 de junio de 2018, la Oficina de Control Interno no evidenció la publicación del plan de acción institucional, incumpliendo así lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011: "(...), *todas las entidades del Estado a más tardar el 31*

*de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. (...)*

## **6.9 Informe Trimestral sobre Demandas**

La Oficina de Control Interno no evidenció la publicación del informe trimestral sobre las demandas contra la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), en contravía de lo establecido en el numeral 7.6 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: *“Los sujetos obligados deben publicar, trimestralmente un informe sobre las demandas contra el sujeto obligado, incluyendo: a. Número de demandas. b. Estado en que se encuentra. c. Pretensión o cuantía de la demanda. d. Riesgo de pérdida.”*.

**6.10 Contratación:** Durante la ejecución de las pruebas de auditoría, se observaron las siguientes situaciones:

- **Información contractual:** No se evidenció la publicación de las contrataciones en curso de la Entidad y/o su vínculo al Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP, con lo cual se incumple el artículo 10 de la Ley 1712 de 2014: *“(...) cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción.”*
- **Ejecución de contratos:** No se evidenció información asociada a la ejecución de los contratos que adelanta la Entidad, incumpléndose lo

establecido en el numeral 8.2 del Anexo 1 de la Resolución del 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: *“El sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.”*

### 6.11 Trámites y Servicios

La información acerca de los costos de los trámites y servicios que presta la Entidad, no se encontró publicada, situación que genera incumplimiento del numeral 9.1 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**6.12 Instrumentos de gestión de información pública:** La Oficina de Control Interno no evidenció la publicación de los siguientes documentos en la página web de la Entidad, lo cual incumple la normatividad detallada continuación:

DOCUMENTO	CRITERIO NORMATIVO
Registro de Publicaciones  Registro de Activos de Información	<p><b>Ley 1712 de 2014 – Artículo 11.</b> <i>“Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: (...)”.</i> <b>literal j)</b> <i>“Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información; (...)”</i></p> <p><b>Decreto 103 de 2015 – Artículo 4°. Numeral (2)</b> <i>“Registro de Activos de Información.”</i></p>
Índice de Información Clasificada y Reservada	<p><b>Ley 1712 de 2014. Artículo 20.</b> <i>“Índice de Información clasificada y reservada. Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados, de conformidad a esta ley. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.”</i></p> <p><b>Decreto 103 de 2015 – Artículo 4°. Numeral (3)</b> <i>“Índice de Información Clasificada y reservada.”</i></p>

DOCUMENTO	CRITERIO NORMATIVO
Esquema de Publicación de Información	<p><b>Ley 1712 de 2014 – Artículo 12.</b> “Adopción de esquemas de publicación. Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras. (...)”</p> <p><b>Numeral (4) Artículo 4° Decreto 103 de 2015</b> “El Esquema de Publicación de Información.”</p>
Tablas de Retención Documental	<p><b>Decreto 103 de 2015 – Artículo 4.</b> “Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, (...), deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la siguiente información: (...) (6) Las Tablas de Retención Documental. (...)”</p>
Acto Administrativo o documento equivalente donde se establezcan los costos de reproducción	<p><b>Decreto 103 de 2015 – Artículo 21.</b> Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado. (...)”</p>

### 6.13 Aspectos básicos de accesibilidad en el Punto de Atención al Ciudadano

La Oficina de Control Interno evidenció el incumplimiento de los siguientes aspectos básicos para “Accesibilidad al medio físico – Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública” contemplados en la Norma Técnica Colombiana NTC-6047:

- El sistema de asignación de turnos “DIGITURNO” no contaba con salida audible al momento de efectuar la asignación del turno, conforme lo establece el numeral 18 de la NTC-6047: “(...). La máquina que entrega los

*tiquetes de los turnos y el sistema de llamado deben tener salida visual y audible. (...).”*

- Inexistencia de sillas de diferente color las cuales debían estar ubicadas en primera fila y cerca a los módulos de atención, disponibles para las personas susceptibles de atención preferencial, conforme lo establece el numeral 21.1 de la NTC-6047: *“(...). También se deben ubicar sillas en primera fila cercanas a los módulos de atención de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general.”*

#### **6.14 Programas de Atención a personas sordas y sordociegas**

El Punto de Atención al Ciudadano de la sede principal de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) no contaba con personal capacitado para atender las personas sordas y sordociegas que así lo requieran. De igual manera, no se observó la inclusión de programas de atención para esta población objetivo en el documento denominado *“Estrategia y política de participación y servicio al ciudadano Versión N° 2”* de fecha 27 de marzo de 2018 aprobado por el Presidente de la Entidad y la Secretaria General, como tampoco la incorporación de servicios de intérpretes y guías intérpretes para la atención de los requerimientos de las personas en esta condición de discapacidad.

Lo anterior, contraviene el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, el cual establece: *“Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio. (...).”*

#### **6.15 Autorización de tratamiento de datos personales**

El mecanismo de atención virtual – chat requiere el registro de datos personales del ciudadano para recibir su petición o consulta, no obstante, la Oficina de

Control Interno no observó que este medio solicitara la autorización del tratamiento de datos personales, atendiendo lo establecido en el artículo 9° de la Ley 1581 de 2012 *“Autorización del titular. (...), en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.”*

## RECOMENDACIONES

1. Realizar revisiones periódicas a las publicaciones realizadas en la página web de la Entidad, con el objetivo de verificar el cumplimiento normativo aplicable e identificar criterios incumplidos, a la vez validar que las publicaciones han sido dispuestas en las secciones o sitios correspondientes para evitar confusiones e inconformidad de los usuarios de la información.
2. Gestionar la incorporación de mayores recursos (humanos y/o tecnológicos) al proceso Participación y Atención al Ciudadano, con el objetivo de fortalecer las actividades de control y seguimiento sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), propendiendo por el incremento en la calidad y oportunidad de su atención al interior de la Entidad.
3. Revisar los canales de comunicación utilizados para la atención al ciudadano y corregir las fallas o deficiencias detectadas para mejorar sus condiciones y rendimiento actual.
4. Dar celeridad a los cambios realizados por la migración a la nueva página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), poniendo en marcha los sitios que actualmente se encuentran en construcción y gestionado el cargue de la información correspondiente en los sitios o secciones que presentan omisiones.
5. Incorporar progresivamente los programas y accesos para las personas en condición de discapacidad.
6. Identificar y adecuar los mecanismos a través de los cuales se recopilan datos personales de los ciudadanos, con el fin de asegurar que en cada uno de ellos se solicite autorización para su tratamiento, a la vez que se informe de manera clara y precisa sobre el tratamiento que se dará a los mismos.

## CONCLUSIONES GENERALES

1. La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) ha venido ejecutando acciones orientadas hacia el cumplimiento de los estándares relacionados con la Atención al Ciudadano y a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
2. Es preciso emprender acciones de mejoramiento frente a las oportunidades identificadas por la Oficina de Control Interno y reportadas en este informe.
3. Se requiere el fortalecimiento de herramientas tecnológicas y recurso humano en el Punto de Atención al Ciudadano, para responder con mayor eficiencia las solicitudes de todos los grupos de interés que acuden a la Entidad; además, incorporar programas o estrategias para atender a aquellos grupos poblacionales que demandan atención preferencial o especial.

--

**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., 30 de julio de 2018.

### HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** *Yeny Diarira Herreño Ariza, Contratista.*

*Egna Katterine Núñez Hernández, Contratista.*

*Omar Fernando Santos Trujillo, Contratista.*

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