

## AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

### Oficina de Control Interno

**N° INFORME:** OCI-2019-004

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

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

- Claudia Sofía Ortiz Rodríguez, Presidente.
- Sandra Patricia Borrález de Escobar, Secretaria General.
- Carolina Leonor Ramos Castellanos, Jefe Oficina de Planeación.
- Giscela Margarita Martínez Suárez, Experto Código G3, designada temporalmente de las funciones del Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Claudia Patricia Pedreros Castellanos, Experto Código G3, designada temporalmente de las funciones del Vicepresidente de Integración Productiva.

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

**AUDITOR (ES):** Ariana Isabel Gómez Orozco, Gestor T1.

Yury Liney Molina Zea, Contratista.

**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

---

<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 (...)”*

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 Único Reglamentario 1081 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 julio y el 31 de diciembre 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.** *“(...) normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas (...)”*
- **Ley 1437 de 2011.** *“(...) 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.** *“(...) 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.** *“(…) 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.** *“(…) se regula el Derecho Fundamental de Petición (…)”*
- **Decreto 1081 de 2015.** *“(…) 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). *“(…) 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. Políticas y procedimientos gestionados**

Durante el segundo semestre de 2018, la Entidad a través del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” actualizó un (1) procedimiento y adoptó dos (2) formatos asociados a la gestión de las PQRSD, los cuales fueron aprobados en el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCION), así:

- Procedimiento “Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD” (PR-PAC-001) aprobado el 17 de agosto de 2018.
- Formatos que fueron aprobados el 8 de octubre de 2018:
  - “Autorización Tratamiento de Datos Personales” (F-PAC-006)
  - “Asistencia a Eventos” (F-PAC-007)

#### **1.2. Carta de Trato Digno**

En la página web de la Entidad se observó la publicación de la versión 2 de la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” (Ver <http://www.adr.gov.co/atencion-al->

[ciudadano/paginas/carta-de-trato-digno-al-ciudadano.aspx](#)), actualizada el 13 de noviembre de 2018, a través de la cual se dieron a conocer los derechos de los usuarios y los canales de atención dispuestos por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

La Oficina de Control Interno verificó la disposición de la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” en un lugar visible y de fácil acceso en el Punto de Atención al Ciudadano de la sede principal y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales.

### **1.3. 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 siete (7) servidores públicos para la atención a la ciudadanía, de los cuales dos (2) pertenecen a la Vicepresidencia de Integración Productiva, quienes atienden los asuntos relacionados directamente con las iniciativas productivas.

Así mismo, la Entidad cuenta con un Punto de Atención al Ciudadano en cada una de las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional (Santa Marta, Cartagena, Montería, Cúcuta, Medellín, Manizales, Tunja, Ibagué, Popayán, Pasto, Neiva, Villavicencio y Bogotá)

Tanto en la sede principal como en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales – UTT se cuenta con buzón de sugerencias. La administración de los mismos se encuentra reglamentada en el procedimiento “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” (PR-PAC-001)

### **1.4. Atención al Público**

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) presta servicio de 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”*

### 1.5. 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, así como en cada una de las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales.

De acuerdo con los registros de atención a ciudadanos suministrados a la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2018 fueron atendidos por este canal 9.067 usuarios.

- **Telefónico:** En la ciudad de Bogotá D.C., la Entidad cuenta con las siguientes líneas telefónicas dispuestas para la atención al ciudadano:
  - Línea telefónica fija 3830444 (Ext. 1112, 1113, 1114 y 6400).
  - Línea telefónica celular 316 8341665.

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 (**Ruta:** [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) / Atención al Ciudadano / Contáctenos).

De acuerdo con los registros de atención a ciudadanos suministrados a la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2018 fueron atendidos por este canal 767 usuarios.

- **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 (**Ruta:** [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) / Agencia / Unidades Técnicas Territoriales).

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, durante el segundo semestre de 2018 fueron recibidas 3.485 PQRSD por este canal.

- **Virtual:** Para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), 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), la cual se encuentra publicada en la parte inferior de la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)).
  - **Formulario electrónico:** Disponible en la opción “PQRSD” del link: <https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/atencion-ciudadano.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.

De acuerdo con los registros de atención a ciudadanos suministrados a la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2018 fueron recibidas 1.124 PQRSD a través de los canales virtuales (correo electrónico institucional y formulario electrónico).

En ese mismo link, también se dispone del enlace “*Consulta de peticiones*”, a través del cual 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.** Disponible en el enlace “Chat” del link: <https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/atencion-ciudadano.aspx>, el cual requiere del 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.

De acuerdo con los registros de atención a ciudadanos suministrados a la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2018 fueron atendidos 206 usuarios por este canal.

## **1.6. Atención a 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:

▪ **Herramienta de registro y control de las PQRSD.**

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 alimenta de forma manual y en el cual se discrimina la siguiente información: tipo de trámite, número de radicado asignado al trámite, canal de recepción, nombre e identificación de quien solicita el trámite, fecha en que se solicitó el trámite, fecha en que se resolvió el trámite por parte de la Entidad, número de radicado de respuesta, área que dio respuesta al trámite. En esta base de datos también se consolidan los reportes o registros recibidos de las Unidades Técnicas Territoriales – UTT.

▪ **Gestión de las PQRSD.**

Con relación a los términos establecidos para el trámite de las PQRSD, la Oficina de Control Interno analizó una muestra de ciento veinte (120) PQRSD para verificar su cumplimiento por parte de la Entidad, observando las siguientes situaciones:

**Oportunidad en las respuestas a las PQRSD.**

- Veintiún (21) PQRSD (18% de la muestra), fueron atendidas y notificadas al peticionario extemporáneamente, entre uno (1) y treinta y cinco (35) días hábiles después del término normativamente establecido.
- Veintisiete (27) PQRSD (23% de la muestra) no presentaban comunicado de respuesta.

- Cuarenta y un (41) PQRSD (34% de la muestra) no contaban con la constancia de la notificación de la respuesta al peticionario.
- Cinco (5) PQRSD (4% de la muestra) fueron trasladadas por competencia extemporáneamente, entre seis (6) y veinte (20) días hábiles después del término establecido.

### **Calidad de la Respuesta.**

- Tres (3) PQRSD (3% de la muestra) no presentaban respuesta completa y de fondo.

### **Registro en la base de datos.**

- En ocho (8) PQRSD (7% de la muestra) se realizó asignación incorrecta del tipo de solicitud.
- En sesenta y cinco (65) PQRSD (54% de la muestra) se observó que los datos de las fechas de radicado de entrada y/o salida no se encontraban correctamente registrados en la base de datos.

## **2. REPORTE**

### **2.1. Informes Trimestrales de las PQRSD.**

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR), a través de la Secretaría General, elaboró y publicó en la página web de la Entidad los “*Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*” correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2018, los cuales pueden ser consultados en la página web [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) en la ruta: *Atención al Ciudadano / Informes Trimestrales de PQRSD / Informes Trimestrales de PQRSD 2018.*

### **2.2. Informe de Evaluación Percepción y Satisfacción al Ciudadano.**

Durante el período evaluado, la Secretaría General gestionó la elaboración y publicación de dos (2) informes que contienen los resultados obtenidos en las “Encuestas de calidad del servicio y satisfacción del usuario” aplicadas a los usuarios que asistieron a los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) entre los meses de agosto y diciembre de 2018, en las que se evaluó integralmente la percepción ciudadana del servicio prestado, la gestión institucional y la participación ciudadana.

Los anteriores informes fueron publicados en la página web de la Entidad, así:

- *“Análisis de la tercera evaluación de satisfacción del servicio prestado aplicada del 29 de agosto al 22 de octubre de 2018”* publicado el 26 de noviembre de 2018.
- *“Análisis de la cuarta encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario aplicada del 23 de noviembre al 14 de diciembre de 2018”* publicado el 11 de enero de 2019.

Estos Informes pueden ser consultados en la página web de la Entidad, [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) en la ruta: *Atención al Ciudadano / Evaluación percepción y satisfacción / 2018*.

### **2.3. Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano.**

En el mes de agosto de 2018, la Secretaría General actualizó el “Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano”, el cual fue publicado en la página web de la Entidad [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) el 3 de septiembre de 2018 y se encuentra disponible para la ciudadanía en la ruta: *Atención al Ciudadano / Carta de Trato Digno y Protocolo de Atención al Ciudadano*.

### **2.4. Portafolio de Servicios.**

En el mes de agosto de 2018, la Secretaría General actualizó el “Portafolio de Servicios” el cual fue publicado en la página web de la Entidad [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) el 11 de septiembre de 2018 y se encuentra disponible para la ciudadanía en la ruta: *Atención al Ciudadano / Servicios / Portafolio de Servicios*.

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, este portafolio fue socializado con la ciudadanía y las Unidades Técnicas Territoriales a través de correo electrónico el 11 de septiembre de 2018.

### **3. ACCESIBILIDAD**

#### **3.1. Mecanismos de atención preferencial**

El “Protocolo de atención preferencial” se encuentra contemplado en el numeral 3.2 del “Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano” (actualizado en agosto de 2018), en el que se detalla que la atención preferencial: *“Es la atención que se da prioritariamente a ciudadanos con situaciones especiales, respetando el turno por orden de llegada entre el grupo que representan como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.”*

De otra parte, la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” informa a los usuarios los derechos que les asiste respecto de la atención especial y preferente.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012, el sistema de turnos habilitado en el punto de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural cuenta con el mecanismo de atención preferencial para personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, en aras de garantizar la accesibilidad e inclusión de esta población.

#### **3.2. Aspectos básicos de accesibilidad en el Punto de Atención al Ciudadano (Sede principal)**

La Oficina de Control Interno corroboró en el Punto de Atención al Ciudadano de la sede principal 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:

- La edificación cuenta con aspectos favorables para garantizar que la misma sea accesible a todas las personas, como lo es el área de circulación principal, la cual se encuentra al nivel del suelo y sin diferencias en los niveles.
- Presenta buena iluminación artificial, las señales se encuentran bien ubicadas, son claras, legibles y cuentan con símbolos gráficos que facilitan su comprensión.
- Propendiendo por la comodidad de los usuarios que hacen uso del canal presencial de la Entidad, los asientos de la sala de espera cuentan con apoyabrazos, facilitando así que las personas se sienten y se pongan de pie, de igual forma cuentan con respaldo.

## **4. PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

### **4.1. Política de tratamiento y protección de datos personales.**

La Entidad cuenta con una “Política de tratamiento de datos personales”, la cual puede ser consultada por la ciudadanía en la página web de la Entidad [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) en el link: *Atención al Ciudadano / Política de tratamiento y protección de datos.*

### **4.2. Autorización de tratamiento 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, se observó que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 de la citada norma, relacionado con la autorización de tratamiento de datos personales, la Entidad adoptó el 18 de agosto de 2018 el formato “Autorización Tratamiento de Datos Personales” (F-PAC-006) el cual fue revisado y actualizado el 8 de octubre de 2018.

En la verificación del contenido del formato, se evidenció la inclusión de los siguientes aspectos que se informan de manera clara y expresa al ciudadano:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

Conforme a lo dispuesto en el Parágrafo de la norma citada, que al respecto indica: *“El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta”*, la Secretaría General – Atención al Ciudadano, suministraron la información correspondiente al diligenciamiento de la “Autorización Tratamiento de Datos Personales” que fueron firmadas por los usuarios atendidos en las Unidades Técnicas Territoriales y en el punto de atención de la sede principal durante el período comprendido entre los meses de septiembre y diciembre de 2018.

## 5. CONCLUSIONES / OBSERVACIONES

- La atención de las PQRSD recibidas continúa presentando las siguientes situaciones (similares a las reportadas en el Informe OCI-2018-021 del 30 de julio de 2018):
  - Falta de oportunidad en la emisión y notificación de las respuestas.
  - Ausencia de comunicación de respuestas.
  - Diferencia entre las fechas reportadas en la base de datos y las fechas de radicación de los documentos.
  - Inadecuada clasificación de las solicitudes.

Adicionalmente, se observó extemporaneidad en los traslados por competencia, ausencia de constancia de la notificación de la respuesta al petitionario y respuestas que no fueron de fondo y/o estaban incompletas, situaciones que pueden generar sanciones debido al incumplimiento de los términos y a lo exigido en la normatividad para el trámite de las PQRSD.

- El espacio físico del Punto de Atención al Ciudadano de la sede principal no cuenta con los espacios reservados suficientes para estacionamiento accesible para personas en condición de discapacidad, teniendo en cuenta que el número total de parqueaderos habilitados en la Entidad es de veintiocho (28) y sólo se cuenta con un (1) espacio reservado para este tipo de personas, siendo la cantidad mínima dos (2), en observancia de lo establecido en el numeral 6.2 de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico – Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública”.
- En la verificación física realizada por la Oficina de Control Interno al Punto de Atención al Ciudadano el 23 de enero de 2019, se observó que la salida visual y audible de la máquina que entrega los tiquetes de los turnos no se encontraba en funcionamiento, al respecto, el funcionario encargado de la máquina en el punto

de atención remitió constancia del registro del caso en la mesa de servicios ARANDA con fecha 23 de enero de 2019; no obstante, al momento de emisión de este informe no se había recibido evidencia de la solución del caso.

- El punto de atención al ciudadano ubicado en la sede principal no dispone de:
  - Espacios exclusivos y señalizados para los usuarios de silla de ruedas que permitan su permanencia sin obstruir las zonas de circulación, tal como lo establece el numeral 21.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 “.
  - Un cuarto de baño de fácil acceso para usuarios de silla de ruedas tal como lo establece el numeral 24.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.

## 6. RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema monitoreado de alertas tempranas que permita a los responsables de tramitar las PQRSD cumplir con la notificación a las partes interesadas dentro de los términos legales establecidos, evitando así que los usuarios reciban la respuesta en forma tardía, teniendo en cuenta que el seguimiento y verificación periódica de los tiempos de respuesta a las PQRSD se contabiliza desde el día siguiente a la radicación y hasta el día en que el usuario recibe la contestación y se obtiene evidencia de recibido.
- Continuar con la realización de actividades de capacitación a todo el personal de la Entidad, en aras de garantizar el conocimiento, comprensión e interiorización del procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” (PR-PAC-001).
- Adelantar las gestiones administrativas pertinentes para adecuar las condiciones de la infraestructura física del Punto de Atención al Ciudadano, en atención a los requisitos y características exigidas en la Norma Técnica Colombiana 6047 "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública", de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.1.1.2.3 del Decreto 1081 de 2015 “(...) 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”.*

- Se debe garantizar el funcionamiento adecuado y permanente del sistema de turnos habilitado para la atención al público, por lo cual, es importante verificar periódicamente el desempeño de la máquina para evitar confusiones en la atención al público y reclamos por inconformidad en el servicio prestado, en consonancia con 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, (...)*”.

--

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

La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

Bogotá D.C., 31 de enero de 2019.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Ariana Isabel Gómez Orozco, Gestor T1.

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