

## AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

### Oficina de Control Interno

**Nº INFORME:** OCI-2019-022

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

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

- Claudia Ortiz Rodríguez, Presidente.
- Carolina Leonor Ramos Castellanos, Jefe Oficina de Planeación.
- Luis Alejandro Tovar Arias, Vicepresidente de Gestión Contractual, encargado del empleo Vicepresidente de Integración Productiva.
- Diego Edison Tiuzo García, Jefe Oficina Jurídica, encargado del empleo Secretario General.

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

**AUDITOR (ES):** Carlos Eduardo Buitrago Cano, Contratista.

Yury Liney Molina Zea, Contratista.

Bryan Javier Duarte Villamil, Contratista.

---

<sup>1</sup> Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1º (modificado mediante el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) *“Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la Entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva (...)”*

**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, reclamos, sugerencias y denuncias establecidos en el numeral IV del documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2*” (el cual forma parte integral del Decreto 124 de 2016), 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 enero y el 30 de junio de 2019, 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. “*(...) Se dictan 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*”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013.
- 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*”
- Decreto 124 de 2016. “(...) *se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Artículo 2.1.4.4. “Anexo. (...) “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”, (...).*”
- 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-*”
- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. “*Orientaciones para el Seguimiento a la atención Adecuada de los Derechos de Petición*”
- Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013 del ICONTEC. “*Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos*”.

## **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 124 de 2016, mediante el cual se sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, quedando así: *“Artículo 2.1.4.6. (...). El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas (...) estará a cargo de las oficinas de control interno, (...)*”, 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.

Además, atendiendo los términos del documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”*, el cual forma parte integral del Decreto 124 de 2016 (Artículo 2.1.4.4.) y que busca presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control de estos aspectos, así como dar cumplimiento a la estrategia indicada en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 que expresa: *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad (...) deberá elaborar anualmente una estrategia (...) de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, (...) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, se abordan en este informe los ítems enunciados en el cuarto componente *“Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”* del documento de estrategias, acompañados del análisis correspondiente y respaldado por la evidencia recopilada e

inquietudes absueltas por medio de mesas de trabajo y correos electrónicos con los funcionarios y servidores públicos responsables del proceso estratégico “Participación y Atención al Ciudadano” de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

### 1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.

En este acápite se trata el cumplimiento dado por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) respecto a los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las PQRSD formuladas por los ciudadanos.

#### 1.1. Definiciones

El informe del “Primer Trimestre -2019-“ de fecha 5 de abril, que se encuentra publicado en la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) en el link “Atención al Ciudadano / Informes trimestrales de PQRSD / Informes trimestrales de PQRSD 2019” contempla en el apartado: “1.1 Ingresos por Tipo de Solicitud” que: “La clasificación de ingresos en PQRSD se hace teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y se adicionan los grupos: Control Político, Información/documentos y Ordinario/Consulta. La clasificación se hace en el momento de la recepción y radicación de la solicitud (...), algunos son reclasificados teniendo en cuenta la siguiente clasificación: **Control Político:** (...). **Denuncia:** (...). **Documentos / Información:** (...). **Ordinario / Consulta:** (...). **Petición:** (...). **Queja:** (...). **Reclamo:** (...). **Sugerencia** (...)”.

De acuerdo con la información anterior, la Oficina de Control Interno concluye que la Entidad cumple con este lineamiento.

#### 1.2. Términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones.

En este apartado se indica el deber de las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de cumplir con los términos legales para dar respuesta, absolver inquietudes, permitir consultas y recibir solicitudes de los ciudadanos, entre otros mecanismos permitidos en el ejercicio del derecho de petición amparado por el artículo 23 de la Constitución Política.

Para efectos de corroborar lo anterior, la Oficina de Control Interno seleccionó y analizó una muestra de sesenta (60) PQRSD radicadas en la Entidad durante el primer semestre de 2019 y verificó el cumplimiento de los siguientes atributos:

- Consistencia entre las fechas de entrada y salida reportadas en la base de datos frente a las registradas en los documentos digitales suministrados.
- Asignación adecuada del tipo de solicitud.
- Existencia de radicado de respuesta a las solicitudes.
- Remisión a la instancia competente para responder, dentro del término legal estipulado de cinco (5) días siguientes al recibo de la PQRSD, con copia al peticionario. (Lineamientos especiales)
- Oportunidad en la respuesta y notificación al peticionario dentro de los términos de ley.
- Respuesta objetiva, completa, veraz y motivada.

Los resultados de esta validación se exponen a continuación:

DETALLE DESVIACIÓN	CANTIDAD	% MUESTRA
Asignación incorrecta del tipo de solicitud	10	16,7%
Inconsistencia en fecha de respuestas informadas	29	48,3%

DETALLE DESVIACIÓN	CANTIDAD	% MUESTRA
Extemporaneidad en la atención	20	33,3%
Extemporaneidad en la notificación de solicitudes por traslado de competencia	2	3,3%
Con respuesta, pero sin evidencia de notificación o constancia de entrega al peticionario	12	20,0%
Sin evidencia de comunicado de respuesta	5	8,3%
Sin respuesta de fondo ( <i>Ver detalle en la siguiente tabla</i> )	3	5,0%

Las tres (3) PQRSD en las que se observó que la respuesta no fue de fondo, se refirieron a:

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Tipo de documento: ORDINARIO / CONSULTA	
<p>Radicado <b>20193503000661</b> del 26-feb-19</p> <p>Además de realizar una invitación a la Entidad para visitar y conocer las instalaciones del Proyecto Acuícola Sostenible - Granja Ecocler, se solicitó información acerca de <i>"la oferta institucional en proyectos de desarrollo rural y agropecuario con enfoque territorial."</i></p>	<p>Radicado <b>20193503001832</b> del 28-feb-19</p> <p>La Entidad informó al peticionario que: <i>"apenas organicemos salidas, nos estaremos comunicando con ustedes para programarles una visita en sus instalaciones"</i>, pero no se atendió la solicitud de información realizada.</p>
Tipo de documento: QUEJA	
<p>Radicado <b>20193504000331</b> del 31-ene-19</p> <p>El ciudadano presentó queja debido a que los trabajos pendientes para culminar las obras de rehabilitación para el servicio de una usuaria del Distrito de Adecuación de Tierras ASUDRA aún no se habían realizado, a pesar de existir varios compromisos por parte del contratista.</p>	<p>Radicado <b>20193504000203</b> del 11-feb-19</p> <p>En la respuesta emitida se informó al peticionario que su solicitud fue remitida por competencia a la Vicepresidencia de Integración Productiva, pero no se observó el trámite o la respuesta definitiva y de fondo dada a la solicitud presentada.</p>

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Tipo de documento: PETICIÓN	
Radicado <b>20196100038561</b> del 12-jun-19  Se solicitó la verificación del área de quince (15) predios, con el fin de determinar si se encontraban ubicados en el área de influencia del proyecto de Distrito de Adecuación de Tierras Triángulo del Tolima.	Radicado <b>20196100031622</b> del 17-jun-19  En la respuesta emitida se informó al peticionario que su solicitud fue remitida por competencia a la Vicepresidencia de Integración Productiva, pero no se observó el trámite o la respuesta definitiva y de fondo dada a la solicitud presentada.

**Nota:** La información detallada de los criterios se encuentra registrada en los papeles de trabajo elaborados por los auditores que practicaron las pruebas, los cuales son custodiados por la Oficina de Control Interno y se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de los mismos.

### 1.3. Seguimiento y trazabilidad de las peticiones.

Este aparte requiere que: *“las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente, le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.”*

Al respecto, la Oficina de Control Interno 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno indagó con los responsables del servicio de atención al ciudadano en la Entidad sobre los siguientes aspectos:

- **Mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.**

Mediante correo electrónico del 8 de julio de 2019, los responsables del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central, al respecto manifestaron: *“El seguimiento y monitoreo de los trámites y servicios de la Entidad para saber que llegan a manos del ciudadano se realiza a través de las Tablas de Radicación Manual Consolidadas a nivel nacional, la cuales evidencian las fechas de radicado de las solicitudes, las fechas de respuesta y el seguimiento a la entrega. (...)”*.

- **Disposición de un registro público sobre los derechos de petición.**

La norma plantea que este registro público debe atender los términos de la Circular Externa N° 001 del 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, la cual, en el numeral 3 dispone que tal registro contendrá como mínimo la siguiente información: *“el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.”*

Frente a lo anterior, los responsables del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central, mediante correo electrónico del 8 de julio de 2019, indicaron que: *“De conformidad con el numeral 3 de la Circular Externa N°*

*001 de 2011 (...), el registro público de peticiones de los ciudadanos donde se evidencian los datos de: asunto de la petición, fecha de radicación, número de radicado, responsable de su atención, número de radicado de respuesta, fecha de respuesta, tiempo para resolverla, se ubican consolidados desde el año 2017 en la página web de la Agencia (...).” (Link: “Atención al Ciudadano / Informes trimestrales de PQRSD).*

#### **1.4. Controles**

En cumplimiento de este ámbito, la Agencia de Desarrollo Rural cuenta con las instancias de: Oficina de Control Disciplinario Interno y Oficina de Control Interno. Para el caso de la segunda instancia, la norma indica que: *“vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad”*.

En cumplimiento del anterior mandato, la Oficina de Control Interno de la Agencia de Desarrollo Rural emite para propósitos del período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019 el presente informe semestral. En la página web de la ADR, en el Link: *Atención al Ciudadano / Transparencia y Acceso a la Información Pública / Control Interno / Informes de Control Interno* han sido publicados los informes semestrales anteriores.

## **2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **2.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.**

Dentro de este apartado se consideraron los siguientes aspectos:

- **Definición y divulgación del Portafolio de Servicios al Ciudadano.**

En el mes de febrero de 2019, la Agencia de Desarrollo Rural actualizó su Portafolio de Trámites y Servicios generando la versión 2 de este

documento, el cual se encuentra publicado en la página web ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) en el link: *Atención al Ciudadano / Trámites / Servicios*.

De otra parte, los responsables del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central, mediante correo electrónico del 8 de julio de 2019, indicaron que también se divulga: *“(...) en la participación de ferias de servicio al ciudadano y cuando los ciudadanos utilizan los canales de atención dispuestos para tal fin, es decir, presencial, telefónico, chat y link PQRSD. Desde la sede central (...), se divulga el Portafolio a las Unidades Técnicas Territoriales y demás servidores públicos de la entidad, mediante el envío de correos electrónicos institucionales, donde se recuerda la existencia e importancia de conocer el Portafolio de Trámites y Servicios. (...). En las UTT’s, la divulgación (...) se lleva a cabo cuando los servidores públicos participan en actividades de oferta misional, las cuales mensualmente son reportadas en el aplicativo ISOLUCION (...) en el Plan de Acción del Proceso de Participación y Atención al Ciudadano y trimestralmente en el informe de seguimiento al esquema de atención al ciudadano de las UTT’s, se refleja el cumplimiento de esta actividad.”*

▪ **Implementación y actualización de procedimientos de atención de PQRSD y de entrega de trámites y servicios.**

Durante el primer semestre de 2019, la Entidad a través del proceso “Participación y Atención al Ciudadano” actualizó seis (6) formatos asociados con la atención al ciudadano y a la gestión de las PQRSD, los cuales fueron aprobados en el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCION), así:

- Registro ciudadanos atendidos (F-PAC-001) el 1 de abril de 2019.
- Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (F-PAC-002) el 7 de abril de 2019.

- Buzón de Sugerencias (F-PAC-003) el 8 de febrero de 2019.
  - Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario (F-PAC-004) el 7 de febrero de 2019.
  - Autorización Tratamiento de Datos Personales (F-PAC-006) el 8 de febrero de 2019.
  - Asistencia a Eventos (F-PAC-007) el 24 de enero de 2019.
- **Relacionamiento con el ciudadano:** Evaluación Percepción y Satisfacción al Ciudadano

Este aparte da cuenta de la gestión de la Entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, para lo que puede *“realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.”*

Al respecto, la Oficina de Control Interno indagó sobre *“¿Cuáles son los instrumentos utilizados por la Entidad para medir la satisfacción del ciudadano, respecto de los trámites y servicios que presta (...)?, de lo que, mediante correo electrónico del 8 de julio de 2019, obtuvo la siguiente información: “El instrumento utilizado para medir la satisfacción del ciudadano, respecto a los trámites y servicios que presta la Entidad es la Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción al Usuario (...), que es un formato que hace parte del procedimiento (...) Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado (...). El informe denominado “Análisis Primera Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario”, correspondiente al período comprendido entre el 3 de enero al 15 de abril de 2019, está publicado (...), la Encuesta (...) se encuentra consolidada desde el 2017 en la página web (...).”* La Oficina de Control Interno evidenció la publicación de dicho informe en la página web de la Entidad

([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) link: *Atención al Ciudadano / Evaluación Percepción y Satisfacción / 2019*.

▪ **Información a disposición de la ciudadanía en lugar visible.**

Con base en la visita de inspección realizada al Punto de Atención al Ciudadano en la sede central el 8 de julio de 2019, y en las indagaciones efectuadas al personal responsable de la atención al ciudadano, se evidenció el cumplimiento de los siguientes aspectos así:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. En la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) se evidenció la publicación de la “Carta de Trato Digno al Ciudadano”, en el link: *Atención al Ciudadano / Carta de Trato Digno y Protocolo de Atención al Ciudadano*. Esta carta describe los derechos de los usuarios y los canales de atención dispuestos por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).
- Descripción de procedimientos, trámites y servicios de la Entidad. Corresponde a la información disponible en el “Portafolio de Trámites y Servicios” (versión 2) que se encuentra publicado en la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) en el link: *Atención al Ciudadano / Trámites / Servicios*.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. No se identificó en un lugar visible del Punto de Atención al Ciudadano de la sede central esta información. Aunque la ADR en sus procedimientos internos e informes contempla los tipos de solicitudes y sus tiempos de respuesta, sólo se verifica la accesibilidad por navegación en internet, pero ello deja sin cobertura a las personas que no tengan acceso a este medio, lo que se traduce en que no puedan visualizar dicho contenido.
- Requisitos e indicaciones para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones o ejercer sus derechos. La Oficina de Control Interno

observó 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 central, documento en el cual se detalla los derechos y deberes de los ciudadano y describe los medios que garantizan su efectividad.

- Horarios y Puntos de Atención. 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”*

El horario de atención se encuentra publicado en el pie de página del sitio web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)), como también en la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” junto con los puntos y canales de atención, así mismo se observó publicado en una cartelera dispuesta en un lugar visible y de fácil acceso en el Punto de Atención al Ciudadano de la sede central.

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a contactar en caso de queja o reclamo. En la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)), en el link: *Atención al Ciudadano / Contáctenos*, se observó la disposición de información para la ciudadanía sobre los contactos y mecanismos (presencial, escrito, telefónico y virtual) de los que dispone la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) para su atención; no obstante, el acceso a esta información se ve limitado para la población que no cuenta con servicio de internet o el acceso al mismo es limitado o restringido.

- **Procedimientos, diseño y disposición de espacios y facilidades para la atención de población con condiciones especiales.**

La normativa prevé que las entidades deben disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

En cumplimiento de estas directrices, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) cuenta con un *"Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano"*, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)), en el link: *Atención al Ciudadano / Carta de Trato Digno y Protocolo de Atención al Ciudadano*. En el capítulo 3 de este documento se describen los *"Protocolos generales de atención"*, que incluye el *"Protocolo de atención preferencial"* que ha determinado la Entidad para la atención de adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, personas de talla baja y personas en condición de discapacidad (sensorial visual, sensorial auditiva, físicas o motoras, cognitiva y mental).

## **2.2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.**

En este aparte se corroboraron los siguientes aspectos:

- **Desarrollo de competencias y habilidades para el servicio al ciudadano.**

Con el fin de validar la realización de capacitaciones y sensibilización a los servidores públicos de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) para el desarrollo de habilidades y competencias en materia de servicio al ciudadano, la Oficina de Control Interno revisó la ejecución del cronograma del Plan Institucional de Capacitación 2019, en donde se verificó la realización de jornadas de capacitación en los meses de marzo, abril y junio de 2019 en las siguientes temáticas:

- Proceso de gestión documental (organización archivo, correspondencia, atención y seguimiento de PQRSD y Orfeo).
- Derechos de petición.

De otra parte, el 10 de junio de 2019 la Secretaría General emitió la Circular 064 mediante la cual *“asignó los servidores públicos responsables de administrar las Unidades de Correspondencia en cada una de las UTT”*, a quienes capacitó en la semana del 17 al 21 de junio de 2019 en la sede central en los *“procedimientos, instructivos, formatos y guías vigentes del proceso de Gestión Documental de la ADR y de Atención al Ciudadano en el seguimiento a las PQRSD”*

▪ **Incentivos a los Servidores Públicos de las áreas de atención al ciudadano.**

Dentro de las actividades a desarrollar, la norma contempla el establecimiento de *“un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano”*, por lo cual, la Oficina de Control Interno revisó el Programa de Bienestar Social e Incentivos de la ADR de la vigencia 2019, encontrando que, para la vigencia 2019 la Entidad programó los siguientes tipos de incentivos: Selección Mejor Equipo de Trabajo y Mejor Colaborador, Incentivo uso de la Bicicleta e Incentivos Educativos.

En consulta realizada mediante correo electrónico del 5 de julio de 2019 a la Dirección de Talento Humano acerca de la participación del personal del Punto de Atención al Ciudadano en el programa de incentivos, se informó que, por normatividad, los incentivos se asignan al personal de carrera administrativa y el Punto de Atención al Ciudadano de la ADR cuenta con dos (2) servidores con este tipo de vinculación, quienes no participaron en



las actividades programadas para el otorgamiento de los incentivos mencionados.

### 2.3. Fortalecimiento de los canales de atención.

Al 30 de junio de 2019 la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) disponía de los siguientes canales de atención habilitados para interactuar con los ciudadanos, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

MEDIO	MECANISMO
Presencial	Puntos de Atención al Ciudadano ubicados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calle 43 N° 57 – 41 (Bogotá D.C.) Piso 1 Sede Central</li> <li>▪ Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9° Edificio WBP (Bogotá D.C.)</li> <li>▪ Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales</li> </ul> Horario de atención: 08:00 - 17:00 horas
Escrito	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ventanilla de correspondencia: Av. el Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41</li> <li>▪ Buzón de Sugerencias: Ubicado en la Calle 43 N° 57 - 41. Entrada Principal, costado izquierdo del Punto de Atención al Ciudadano.</li> <li>▪ En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un buzón.</li> </ul>
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea Gratuita Nacional: 018000115121</li> <li>▪ Celular: 316-8341665</li> <li>▪ PBX: 3830444 Atención al Ciudadano Opción: 0 Extensiones 6400 - 1112 - 1113 - 1114</li> </ul>
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Página web: <a href="http://www.adr.gov.co">www.adr.gov.co</a> (Link de PQRSD y Chat)</li> <li>▪ Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co">atencionalciudadano@adr.gov.co</a></li> <li>▪ Notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificacionesjudiciales@adr.gov.co">notificacionesjudiciales@adr.gov.co</a></li> <li>▪ Redes sociales: YouTube, Instagram: <a href="#">adr_colombia</a>, Twiter: <a href="#">@ADRColombia</a>, Facebook: Agencia de Desarrollo Rural.</li> </ul>

Es importante precisar que, estos canales también se encuentran descritos y disponibles en la parte inferior de la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) o en el link: *Atención al Ciudadano / Contáctenos*.

#### ▪ Implementación de protocolos de Atención al Ciudadano

Aunque la Entidad cuenta con un *"Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano"*, la Oficina de Control Interno observó que, para el caso de personas en condición de discapacidad sensorial visual, no se tienen dispuestas ayudas en lenguaje Braille, como tampoco para las personas en condición de discapacidad sensorial auditiva no se prevé el uso de lenguaje de señas, aunque en mesa de trabajo realizada con los responsables del Punto de Atención al Ciudadano manifestaron: *"un presupuesto (...) para atender un requerimiento de este tipo asciende aproximadamente a 240 millones de pesos, por lo que el curso de acción alternativo fue disponer de (...) como colaboradora en la comunicación por lenguaje de señas, y quien maneja el aplicativo Centro de Relevo para dichos efectos"*.

Así las cosas, es necesario revisar y actualizar los protocolos existentes para alinearlos con los términos y requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 "Accesibilidad al medio físico – Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública".

- **Implementación Sistema de Turnos.**

La Oficina de Control Interno realizó visita de inspección a las instalaciones del Punto de Atención al Ciudadano de la sede central el 8 de julio de 2019, dejando registro audiovisual del funcionamiento del dispositivo empleado para la asignación de turnos y atención al ciudadano, evidenciando que éste contaba con su correspondiente salida audible; de igual forma, se constató que contaba con cuatro (4) categorías de atención: General, Tercera Edad, Embarazadas y Discapacitados.

- **Accesibilidad y señalización de espacios físicos.**

En cuanto al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 sobre accesibilidad y señalización de espacios físicos, en reunión realizada el 8 de julio de 2019 con los responsables del Punto de Atención al

Ciudadano en la sede central, informaron los siguientes avances presentados:

- Demarcación/delimitación de zona para ubicación de personas en condición de discapacidad que utilizan silla de ruedas.
- Adecuación de los baños para personas en condición de discapacidad.
- Acondicionamiento de dos (2) parqueaderos adicionales, para un total de cuatro (4) para personas en condición de discapacidad, los cuales son compartidos con la Agencia Nacional de Tierras (ANT).
- En la zona de ingreso a las instalaciones de la sede central, se dispuso de una puerta de acceso especial para personas en condición de discapacidad en vez de talanquera o torniquete.

▪ **Integración de canales de atención e información.**

Mediante correo electrónico del 8 de julio de 2019, las personas responsables del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central informaron que al momento en el que un ciudadano hace uso del link disponible en la página web para registrar una PQRSD, se asegura la entrada de la información y la imposibilidad de modificarla o editarla por la vinculación que tiene este link con el Sistema de Gestión Documental – SGD (aplicativo Orfeo); no obstante, se identificó una oportunidad de mejora, dado que también manifestaron: *“El procedimiento de radicación de las comunicaciones oficiales se encuentra automatizado en la sede central con el SGD Orfeo; en las territoriales no ha sido posible implementarlos toda vez que (...) el manejo de la Gestión Documental debe realizarse de manera eficaz, eficiente y segura. Esas características no pueden ser viabilizadas ni garantizadas en un 100% dado que:*

*La ADR no cuenta con una red de datos y voz propia toda vez que la empleada en la actualidad es de manejo control y administración de la ANT.*

*La Agencia no cuenta con un programa óptimo para el manejo automatizado de la Gestión Documental, (...) Orfeo (...) es un software libre que podría ser adaptado a las necesidades de la Agencia, pero no se cuenta con el personal calificado para realizar esta labor, (...).*

*En ese orden de ideas y en busca de prevenir daños jurídicos a la entidad, se hace un proceso de consolidación en una tabla Excel programada y automatizada que permite hacer seguimiento a los radicados por medio de correos electrónicos individualizados (por el número de radicado).”*

### **3. PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

#### **3.1. Política de tratamiento de protección de datos personales.**

Dentro de las actividades a considerar, para dar cumplimiento normativo y procedimental a la Atención al Ciudadano, se encuentra la de "*Construir e implementar una política de protección de datos personales*".

Frente a este aspecto, la Oficina de Control Interno consultó el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCIÓN) evidenciando el documento "Política de Tratamiento de Datos Personales" asociado al proceso "Participación y Atención al Ciudadano" con el código DE-PAC-001, el cual también se halla publicado en la página web de la Entidad ([www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)) en el link: *Atención al Ciudadano / Política de seguridad y privacidad de la información Política de tratamiento de protección de datos.*

#### **3.2. Autorización de tratamiento de datos personales.**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 de Ley 1581 de 2012 "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos*

*personales*”, relacionado con la autorización de tratamiento de datos personales, en la vigencia 2018 y a través del Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCION) la Entidad adoptó el formato “Autorización Tratamiento de Datos Personales” (F-PAC-006) el cual fue revisado y actualizado el 8 de febrero de 2019. Este formato contiene 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.

#### **4. CONCLUSIONES / OBSERVACIONES**

- En virtud del manejo manual a la gestión de las PQRSD, por lo indicado en el uso de “tablas de radicación manual consolidadas a nivel nacional”, es muy factible que continúen presentándose situaciones como las que se han venido exponiendo en informes semestrales emitidos por esta Oficina de Control Interno de periodos anteriores, e incluso éste, y que se resumen en: extemporaneidades en la atención o en la notificación por traslados, inconsistencias en fechas de respuestas, omisiones de respuestas, respuestas que no son de fondo, entre otras circunstancias que, por la naturaleza de los tiempos y alcance de la labor de auditoria, no es posible develar.

- En los protocolos de atención, en especial aquellos que se dirigen a la población en situación de discapacidad, se observó que no documentan esquemas como Braille o lenguaje de señas.
- En las actividades de consolidación de la información en la matriz de Excel se observó que estaban concentradas en una sola persona, por lo que la probabilidad de error(es) se incrementa en virtud del volumen de información que se consolida, los riesgos operativos en la digitación, olvido, omisión, confusión por la extensión de la matriz de Excel que se emplea para el efecto.
- En los espacios en los que se interactuó con los responsables del Punto de Atención al Ciudadano, se identificaron dificultades o debilidades en:
  - Automatización de actividades en gestión documental que, al depender de los seres humanos, son subjetivas y están supeditadas a la presentación de errores, tales como, la clasificación de la PQRSD y asignación de consecutivo de radicado.
  - Implementación del Sistema de Gestión Documental (aplicativo Orfeo) en las Unidades Técnicas Territoriales (UTT).
  - Funcionalidades en el aplicativo Orfeo para atender las necesidades de la operación de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), a lo que se suma, la falta de personal calificado para ajustarlo.
- En el Punto de Atención al Ciudadano de la sede central, se observó que no se tienen esquemas para informar sobre los tiempos de respuesta a determinados trámites o servicios, así como tampoco la revelación de contactos para la atención de solicitudes. La información sólo es asequible por personas con acceso a internet, donde pueden descargar los informes que dan cuenta de estas periodicidades y contactos; no obstante, esto limita el accionar de la población sin acceso a navegación virtual.

## 5. RECOMENDACIONES

- Adelantar las gestiones necesarias para el fortalecimiento de los sistemas comunicativos del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central que permitan y faciliten a las personas en condición de discapacidad visual y auditiva acceder a la información, orientación, comunicación, desplazamiento y conocimientos requeridos, así como ofrecer las condiciones adecuadas de acceso y seguridad, con personal capacitado para orientar, con conocimiento de las poblaciones, sus formas y códigos de comunicación como la lengua de señas y la lectura de braille. Para el efecto, se insta a la actualización de los protocolos de atención al ciudadano y su implementación, así como a la capacitación en este tipo de lenguaje.
- Analizar la alternativa de fortalecer el equipo de trabajo a través del cual se llevan a cabo las actividades de registro, control, seguimiento y consolidación de las PQRSD recibidas en la Entidad. Entre tanto se cuenta con este recurso, se sugiere aplicar instancias de doble chequeo que sirvan para garantizar lo adecuado de los registros y las revisiones efectuadas.
- Estudiar la posibilidad de diseñar un proyecto interno, con la participación de la Oficina de Tecnologías de la Información, para la concepción de un aplicativo web de gestión documental para el registro y gestión de las PQRSD que dé cobertura a las Unidades Técnicas Territoriales (UTT), teniendo en cuenta en su estructuración preguntas de filtro u otros esquemas que ayuden a mitigar o disminuir la aplicación de juicios subjetivos por parte de los funcionarios encargados de atender estas solicitudes.
- Continuar con los espacios de capacitación a los funcionarios de Atención al Ciudadano, considerando en el contenido de los mismos los errores más comunes y lecciones aprendidas de eventos de omisiones u otros comunes en el proceso de gestión de las PQRSD.

--

**Notas:**

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por los responsables del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central, a través de reuniones, solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Es necesario precisar que las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para los planes de mejoramiento a que haya lugar.
- 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., 22 de julio de 2019.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** *Carlos Eduardo Buitrago Cano, Contratista.*

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