

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

Nº INFORME: OCI-2020-023

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

DESTINATARIOS:¹

- Ana Cristina Moreno Palacios, Presidente.
- Víctor Manuel Mondragón Maca, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (Delegado del Presidente - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Diego Edison Tiuzo García, Secretario General.
- Dinorah Patricia Abadía Murillo, Vicepresidente de Proyectos.
- Patricia María Assís Doria, Gestor T1, encargada del empleo Jefe de Oficina de Planeación.
- Luis Alejandro Tovar Arias, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Eduardo Carlos Gutiérrez Noguera, Vicepresidente de Integración Productiva

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

AUDITOR (ES): Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.

Luis Miguel Cuadros Alfonso, Contratista.

¹ Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (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 primer semestre de la vigencia 2020 (1 de enero al 30 de junio de 2020), 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:

Ley 982 de 2005	Ley 1437 de 2011	Ley 1474 de 2011
Decreto 019 de 2012	Ley 1581 de 2012	Ley 1712 de 2014
Ley 1755 de 2015	Decreto 1081 de 2015	Decreto 124 de 2016

- 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. (...)*”
- 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 párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015*”

- 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*”
- Decreto 491 de 2020. “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...)*”. Artículo 5. “*Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)*.”
- Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 de 2011 del ICONTEC “*Accesibilidad a páginas Web*”.
- 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 “Segundo Trimestre 2020” de fecha 15 de julio de 2020, que se encuentra publicado en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co) en la ruta: “Atención al Ciudadano / Informes trimestrales de PQRSD / Informes trimestrales de PQRSD 2020” contempla en el apartado: “1.3 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, Ordinario/Consulta y Tutela/Jurídica. La clasificación se hace en el momento de la recepción y radicación de la solicitud (...) teniendo en cuenta los siguientes parámetros: **Control Político:** (...). **Denuncia:** (...). **Documentos / Información:** (...). **Ordinario / Consulta:** (...). **Petición:** (...). **Queja:** (...). **Reclamo:** (...). **Sugerencia** (...). **Tutela/Jurídica** (...)”.

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 2020 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), en los casos en los que aplique.
- Oportunidad en la respuesta y notificación al peticionario dentro de los términos de ley.
- Respuesta objetiva, completa, veraz y motivada.

No obstante, la Oficina de Control Interno no pudo revisar estos atributos en tres (3) PQRSD seleccionadas en la muestra, debido a que los responsables del proceso auditado manifestaron que los documentos se encontraban marcados como reservado por Control Interno Disciplinario, por lo cual, no se tuvo acceso a la documentación en el Sistema de Gestión Documental (Aplicativo Orfeo).

Los resultados de la validación realizada a las cincuenta y siete (57) PQRSD revisadas, se exponen a continuación:

DETALLE DESVIACIÓN	CANTIDAD	% MUESTRA
Fechas informadas de salida (respuesta) en ORFEO diferentes a las de los documentos digitales inspeccionados.	6	10%
Inadecuada clasificación de las PQRSD	7	12%
Sin evidencia de comunicado de respuesta	12	21%
Con respuesta, pero sin evidencia de notificación o constancia de entrega al peticionario	20	35%

DETALLE DESVIACIÓN	CANTIDAD	% MUESTRA
Extemporaneidad en los tiempos de respuesta a las PQRSD conforme a los tiempos estipulados en los artículos 14 y 30 de la ley 1755 de 2015.	11	19%
Extemporaneidad en la notificación de solicitudes por traslado de competencia	1	2%
Sin respuesta de fondo (<i>Ver detalle en la siguiente tabla</i>)	2	3%

Las dos (2) PQRSD en las que se observó que la respuesta no fue de fondo, se refirieron a:

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Tipo de documento: PETICIÓN	
Radicado 20203530036691 del 28-may-2020 Los usuarios del distrito de riesgo la doctrina solicitaron lo siguiente: <i>"(...) Solicitamos el plan de actividades y el presupuesto para la vigencia del año 2020 (...) pedimos la integración de la ADR con nosotros los usuarios para acordar y definir mesas de trabajo(...) fecha exacta cuando podemos contar con la retroexcavadora(...)"</i>	Radicado 20203530036462 del 8-jun-2020 La contestación emitida por la UTT 3 no dió respuesta a dos (2) de las tres (3) solicitudes realizadas por los usuarios del distrito de riego La Doctrina, al no suministrar el plan de actividades y el presupuesto para la vigencia del año 2020, así mismo, al no informar cuando o cómo se concertarían las mesas de trabajo solicitadas
Tipo de documento: PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	
Radicado 20206100000541 del 7-ene-2020 La Asociación del Distrito de Adecuación de Tierras de Abrego- Asudra solicitó: <i>"(...) terminamos consultándole cuál va a ser el procedimiento en el tiempo que dure la liquidación del contrato de administración (...)"</i>	Radicado 20203300014662 deL 12-mar-2020 En la respuesta no se definió qué acciones se debían tomar en el tiempo que durara la liquidación del contrato de administración del distrito de adecuación de tierras.

Nota: La información detallada de los criterios se encuentra registrada en los papeles de trabajo elaborados por el auditor que practicó 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 desde el Sistema de Gestión Documental (aplicativo ORFEO) implementado por la Secretaría General, se puede generar una base de datos o reportes que contienen los siguientes campos: número radicado, tipo de documento, fecha radicado, vencimiento y respuesta, días respuesta, dependencia respuesta, tipo respuesta, responsable, asunto, medio de recepción, departamento, municipio, usuario, histórico, expediente y remitente.

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 5 de agosto de 2020, los responsables del Punto de Atención al Ciudadano en la sede central, al respecto informaron sobre la realización de seguimientos semanales dirigidos a los designados en cada dependencia como enlace de seguimiento a las PQRSD, y así dar cumplimiento a las tareas establecidas en la Circular 026 emitida por la Secretaría General el 3 de marzo de 2020; además, agregaron: *“Para hacer más efectivo el seguimiento se actualizó el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y se incluyó el formato F-PAC-008, el cual permite realizar mayor control y*

seguimiento a las PQRSD, atendiendo a las acciones del plan de mejoramiento de la auditoría de la Oficina de Control Interno”.

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció los seguimientos realizados; así mismo, observó la actualización del procedimiento y creación del formato (antes indicados) el 8 de julio de 2020, por lo cual, su aplicación se verá reflejada durante el segundo semestre de 2020.

▪ **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 5 de agosto de 2020, indicaron que: *“Se están realizando las actividades para generar de ORFEO los datos de los derechos de petición que deben ser publicados anualmente en la página web de la Agencia, con el fin de realizar la publicación semestral a partir de la presente vigencia”*. Por lo tanto, se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia la Entidad no cumplió esta disposición legal.

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 2020 el presente informe semestral. En la página web de la ADR, en la ruta: *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. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.

Dentro de este apartado se consideraron los siguientes aspectos:

- **La institucionalización de una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano y que dependa de la Alta Dirección.**

En revisión y análisis adelantado por la Oficina de Control Interno de la Resolución N° 1189 del 30 de diciembre de 2019 “*Por la cual se distribuyen los empleos de la planta de personal y se deroga la Resolución N° 0002 de 2016 y Resolución N° 0297 de 2019*”, se evidenció que el área de Atención al Ciudadano se describe como dependiente de la Dirección Administrativa y Financiera, la cual en el artículo 29 del Decreto 2364 de 2015 no ostenta responsabilidades o funciones afines. Por lo tanto, se identifica que el área de Atención al Ciudadano de la ADR no cumple con el criterio de pertenecer a la Alta Dirección, y que debe revisarse su subordinación al interior de la Entidad.

No obstante, mediante correo electrónico del 5 de agosto de 2020, la Secretaría General indicó al respecto que: “*Actualmente, la ADR se*

encuentra tramitando un proyecto de rediseño organizacional tendiente a fortalecer la estructura de la entidad, y por ende, el área de Atención al Ciudadano quedará como un grupo interno de trabajo, adscrito a la Secretaría General. El rediseño se encuentra próximo a ser radicado en la Función Pública, ya fue aprobado por el Consejo Directivo y se cuenta con el presupuesto para cubrir con una primera fase de poblamiento.”

▪ **Iniciativas de Mejora del Servicio al Ciudadano.**

Al indagar sobre esta temática con la Secretaría General, y si se requirieron recursos para su adopción, fue indicado en correo electrónico del 5 de agosto de 2020, que en el componente 4 “*Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2020 “*se incluyeron iniciativas para la mejora del servicio prestado*”, entre las cuales se definieron las siguientes:

- Disponer en la página web una herramienta audiovisual (video) para población con discapacidad visual y auditiva.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos para PQRSD y la radicación de perfiles de Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad en la atención al ciudadano, a través de la actualización y divulgación del protocolo de servicio y atención al ciudadano, acogiéndolo dentro de la estrategia de participación ciudadana.
- Gestionar capacitación en las temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, derecho de petición y realizar campañas informativas sobre derecho a la información y PQRSD.

Además, se informó que: *“En lo corrido de la vigencia 2020 no se han afectado rubros presupuestales destinados a la mejora del servicio y atención al ciudadano. (...)”*.

- **Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección.**

Teniendo en cuenta que, sobre el asunto la Secretaría General mediante correo electrónico del 5 de diciembre de 2019, informó: *“(...) la Secretaría General entrega copia del informe trimestral de PQRSD a la Presidencia de la ADR, a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación. (...)”*, la Oficina de Control Interno verificó la entrega de dicho informe del primer y segundo trimestre de 2020 a las dependencias mencionadas, sin observar su remisión durante el primer semestre de 2020; no obstante, si observó que estos informes fueron enviados el 1 de agosto de 2020 a Presidencia y a la Oficina de Planeación, más no a la Oficina de Control Interno, situación que puede generar falta de oportunidad sobre pronunciamientos y/o instrucciones por parte de la Alta Dirección.

De otra parte, se evidenció la remisión de múltiples correos electrónicos, entre los meses de enero y junio de 2020, con reporte de las comunicaciones oficiales pendientes de responder o descargar del aplicativo ORFEO. Entre los destinatarios se observó las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales y diecisiete (17) dependencias de la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, es importante fortalecer los mecanismos de comunicación directa entre el Punto de Atención al Ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

2.2. Fortalecimiento de los canales de atención.

En este aparte se corroboraron los siguientes aspectos:

- **Existencia del autodiagnóstico de espacios físicos.**

Mediante documento remitido el 5 de agosto de 2020 por la Secretaría General, la Oficina de Control Interno evidenció las actividades realizadas en el Punto de Atención al Ciudadano de la sede central, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA, subsanando las debilidades identificadas en el marco de la NTC 6047 de 2013 "*Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos*", respecto a:

- Ingreso (entrada – rampa).
- Vestíbulo (buzón, cartelera de información, mesón, sala de espera).
- Espacio físico para entrega de información de los trámites y servicios. (Lugar de primer contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente).
- Radicación o correspondencia.

Así mismo, informaron que mediante la ejecución el Contrato de Obra N° 651 de 2019 el cual tenía como objeto "*Mantenimiento preventivo integral y adecuaciones a los bienes inmuebles donde funciona la sede central y las unidades técnicas territoriales de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR)*" fueron intervenidas las Unidades Técnicas Territoriales con sede en Santa Marta, Cartagena, Medellín, Manizales, Ibagué, Popayán y Neiva.

Adicionalmente, indicaron que: "*(...), el día 13 de abril de 2020 se envió un correo solicitando el diligenciamiento de los Formatos de Priorización F-SAD-001 a cada una de las Unidades Técnicas Territoriales. Teniendo en cuenta los formatos, y las observaciones de los hallazgos, se elaboró el Plan de Mantenimiento 2020, en el cual se priorizaron las actividades con relación*

a la accesibilidad en todas las UTT. Sin embargo, por el presupuesto que aprobaron para Obra e Interventoría y el corto tiempo de ejecución de este año no es posible intervenir todas las Unidades Técnicas Territoriales (...) Las sedes que van a ser intervenidas, a las cuales se les va a adecuar el baño accesible y el Punto de Atención al Ciudadano, una vez se adjudiquen los Contratos de Obra e Interventoría, son: UTT N° 6 Manizales, UTT N° 8 Ibagué, UTT N° 9 Popayán y UTT N° 11 Neiva. (...).

Así las cosas, aún quedaría pendiente por adecuar las sedes faltantes, ya que como se indicó anteriormente por el presupuesto y el corto tiempo de ejecución no es posible adecuar los bienes inmuebles faltantes en cuanto accesibilidad. Así mismo está pendiente implementar en la infraestructura física de la entidad la señalización inclusiva como Alto relieve, Braille, Pictogramas y otro idioma, para lo cual se pretende comenzar a implementar a partir de octubre de 2020.”

- **Instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la ADR y plataforma ConVertic**

La Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 “Accesibilidad a páginas web”, tiene por objeto establecer “los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, los cuales se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA. La intención de esta norma es promover que el contenido de la web sea accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que pueden percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web. (Tomado de <https://ntc5854.accesibilidadweb.co/>). Por niveles de conformidad, se entiende el número de requisitos que en mayor o menor grado permiten la accesibilidad al sitio web.

En cuanto al cumplimiento de la NTC 5854, mediante correo electrónico del 10 de agosto de 2020 la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) informó que: *“La página actual se encuentra construida bajo una plataforma SharePoint, la cual no permite desplegar a conformidad todos los criterios establecidos en la NTC5854, bajo esta plataforma no se logra asegurar el cumplimiento de los parámetros exigidos por la normatividad colombiana, por lo tanto, desde la Oficina de Tecnologías de la Información se han establecido acciones que permitan efectuar la migración del portal institucional a un gestor de contenido (...). Actualmente, la actualización de la página web se encuentra en ambiente de pruebas, y se efectúa periódicamente pruebas de cumplimiento (...), sobre este desarrollo se está realizando la documentación pertinente que atañe todo el esquema de Arquitectura de Sistemas de Información solicitado por MINTIC, los cuales serán finalizados cuando la página web este en ambiente de producción”*, situación que indica, que la ADR aún no aborda todos los numerales que contempla la norma.

Frente al uso de la herramienta ConVertic, la cual fue creada desde el año 2013 por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) para promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través de uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión, la OTI también indicó: *“La nueva plataforma permitirá que las personas con discapacidad visual, puedan acceder sin dificultad, cumpliendo los principios de la NTC5854, y accediendo mediante los software que se utilizan a través de la herramienta ConVertic”*.

- **Implementación de convenios con el centro de relevo y cualificación de servidores públicos en su uso.**

En este aspecto, en correo electrónico del 5 de agosto de 2020 el responsable del Punto de Atención al Ciudadano de la sede central indicó:

“Se remite imagen de la publicación del Centro de Relevo respecto a la forma de operar de este centro, mediante el cual se anuncia que no es necesario realizar convenios, memorandos de entendimiento, etc.”

La Oficina de Control Interno corroboró esta información, ingresando a la página web www.centroderelevo.gov.co, botón “Quiénes somos”, aparte “Operación Centro de Relevo”, en el que se indicaba a los usuarios: “(...) *podrán seguir encontrando los contenidos instructivos de modo de uso y apoyos con la resolución de inquietudes en videos accesibles alojados en nuestro sitio web www.centroderelevo.gov.co; por lo tanto, no serán necesarias la realización de pruebas técnicas, acuerdos, capacitaciones, asesorías, memorandos de entendimiento, convenios, alianzas así como tampoco se expedirán certificaciones sobre la implementación o uso, ni reportes o estadísticas de los servicios prestados. (...)*”.

- **Sistemas de Información para la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.**

Para realizar seguimiento a los requerimientos o Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) de los ciudadanos, la Agencia de Desarrollo Rural cuenta con el aplicativo ORFEO, herramienta que asigna de manera automática números de radicación a dichos requerimientos, a través de los cuales, el ciudadano o usuario interesado puede indagar el estado de su PQRSD.

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno indagó sobre la existencia de un manual, guía, protocolo, etc., en donde se detallan los lineamientos de seguridad para el manejo del aplicativo ORFEO, a lo cual, mediante correo electrónico del 4 de agosto de 2020 la Oficina de Tecnologías de la Información, indicó: *“La ADR no tiene en la actualidad sesión de derechos, de uso y utilización del aplicativo ORFEO, dado que es una aplicación GNU del sector Gobierno solo se cuenta con los manuales que se generaron a*

inicio del proyecto ORFEO. (...) Desde la (...) OTI se realizó un análisis del aplicativo donde se evidencia el riesgo que presenta por obsolescencia de software, por tal razón, se está evaluando el cambio del aplicativo, lo cual se expone en el memorando 20202400050062 dirigido a Secretaría General.”

La Oficina de Control Interno revisó el memorando antes mencionado, identificando en su contenido los siguientes aspectos relevantes expuestos por la OTI para considerar el cambio del aplicativo: “(...) la aplicación ORFEO actualmente está desarrollada en una versión de software obsoleta con funciones deprecated. Lo cual se identifica como riesgo de activo de información. (..).

Que al no contar con una documentación de arquitectura de solución o arquitectura software, requerida en el momento de la adquisición o donación del aplicativo ORFEO, tecnológicamente no es posible realizar cambios significativos sobre la estructura de artefactos o componentes software, que permitan asegurar la calidad de las funcionalidades de la herramienta software ORFEO.

(..) la Oficina de Tecnologías de la Información atendiendo las directrices de mejores prácticas internacionales a través de los lineamientos del MINTIC: (...) define las siguientes acciones a tomar: Se iniciará acercamiento a través de la Secretaría General ADR para evaluar y analizar la viabilidad del actual sistema de gestión documental existente en la Agencia Nacional de Tierras, que permita ser instalado y migrado en remplazo del actual versión ORFEO de la ADR, de forma que pueda integrarse al mapa de información y los componentes de información, a través de la arquitectura de gobierno de datos que se encuentra formulando la OTI para ADR (...).”

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, es necesario continuar realizando las gestiones pertinentes, con el fin de que la Entidad cuente con

un sistema de información para la gestión de las PQRSD seguro, confiable y que cuente con lineamientos claros para su desarrollo.

De otra parte, la página web www.adr.gov.co dispone de vínculos con opciones para: interponer una PQRSD, consultar la evolución trimestral de las PQRSD, enviar correo de notificaciones judiciales y consultar el estado de trámite y respuesta de las PQRSD.

▪ **Canales de atención al ciudadano, divulgación, horarios e información relevante.**

A través del “Portafolio de Trámites y Servicios”, que se encuentra cargado en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co), la ADR informa a la ciudadanía los canales de atención de los que dispone y los mecanismos de acceso, ubicación geográfica (cuando a ello hay lugar), redes sociales y contacto telefónico:

MEDIO	MECANISMO
Presencial	Puntos de Atención al Ciudadano ubicados en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calle 43 N° 57 – 41 (Bogotá D.C.) Primer piso ▪ Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9° Edificio WBP (Bogotá D.C.) ▪ Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales ubicadas en https:// www.adr.gov.co/agencia/Paginas/utt.aspx
Escrito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventanilla de correspondencia: Av. El Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41 ▪ Buzón de Sugerencias: Ubicado en la Calle 43 N° 57 - 41. Entrada Principal, costado izquierdo del Punto de Atención al Ciudadano. ▪ En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un buzón.
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web: www.adr.gov.co ▪ Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co ▪ Redes sociales: YouTube Agencia de Desarrollo Rural, Instagram: adr_colombia, Twitter: @ADRColombia, Flickr: Agencia de Desarrollo Rural ,Facebook: Agencia de Desarrollo Rural Co.
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Celular: 316 6841665 ▪ PBX: (031) 748 22 27. EXT: 5400 - 5402. Atención al Ciudadano Sede Central.

Así mismo, se corroboró el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. En la página web de la Entidad se evidenció la publicación de la “Carta de Trato Digno al Ciudadano”, en la ruta: *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 Entidad.
- Descripción de procedimientos, trámites y servicios de la Entidad. Información disponible en el “Portafolio de Trámites y Servicios” que se encuentra publicado en la página web de la Entidad, en la ruta: *Atención al Ciudadano / Trámites / Servicios*.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. La ADR en sus procedimientos internos e informes contempla los tipos de solicitudes y sus tiempos de respuesta.
- Requisitos e indicaciones para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones o ejercer sus derechos. La ADR dispone en un lugar visible y de fácil acceso la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” en el Punto de Atención al Ciudadano de la sede central; así mismo, ésta se encuentra publicada en la página web de la Entidad en la ruta: *Atención al Ciudadano / Carta de Trato Digno*, documento en el cual se detalla los derechos y deberes de los ciudadanos y describe los medios que garantizan su efectividad.
- Horarios y Puntos de Atención. La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) tiene establecido en la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017 (artículo vigésimo octavo) la prestación del 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, 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), como también en la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” junto con los puntos y canales de atención.

Es importante mencionar que, la ADR en acatamiento de las normas mediante las cuales se ha decretado el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas, en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la Entidad, mediante la Circular 031 del 24 de marzo de 2020, estableció los lineamientos relacionados con la prestación del servicio de atención al ciudadano, indicando: *“(...) La atención al ciudadano se centralizará en la ciudad de Bogotá y se llevará a cabo a través de los canales tecnológicos con los que dispone la entidad, esto es chat virtual (página web) correo electrónico (atencionalciudadano@adr.gov.co), las llamadas a la línea PBX (57)+(1)+7482227 Ext 5400 - 5402 redireccionadas a dos líneas fijas vía VPN y a través del número celular 3168341665, donde los profesionales del área se encargarán de atender y brindar una orientación adecuada, de ser posible de manera inmediata, y en el caso de requerirse una respuesta más técnica, direccionarla hacia cada una de las áreas y dependencias, donde los Jefes de Oficina o Directores, según sea el caso, fungirán como enlaces, siempre bajo la orientación del cuerpo Directivo (...).”*

- 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), en la ruta: *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.

De otra parte, se indagó si durante el primer semestre de la vigencia 2020 se realizaron actividades tendientes a implementar el protocolo de atención al ciudadano en lenguas nativas, a lo que mediante correo electrónico del 5 de agosto de 2020 el responsable del Punto de Atención al Ciudadano de la sede central, manifestó: *“Se realizó solicitud al Ministerio de Cultura del directorio de traductores oficiales de lenguas nativas por medio del cual se estableció el contacto con el Líder de la Organización Nacional Indígena de Colombia - ONIC, (...) se coordinó la opción de realizar la traducción del documento de Portafolio de Trámites y Servicios en las lenguas sugeridas por el Ministerio de Cultura y se encuentra en estudios previos”.*

- **Mecanismos o herramientas para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano.**

Respecto a los controles de revisión para asegurar la validez, oportunidad e integridad de las respuestas requeridas por los ciudadanos, el responsable del Punto de Atención al Ciudadano manifestó: *“Se remiten los soportes de seguimientos semanales, dirigidos a los enlaces designados (...) para el seguimiento en cada dependencia (...)”*, seguimientos que fueron realizados durante el primer semestre de la vigencia 2020 y evidenciados por la Oficina de Control Interno.

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció la emisión de la Circular 026 el 3 de marzo de 2020 con la que se requirió la *“Actualización Enlace seguimiento PQRSD Dependencias”*, y en la cual se estableció *“las tareas que debe realizar el servidor público designado como enlace”*, así:

1. *Realizar seguimiento diario para que las PQRSD asignadas a la dependencia a su cargo sean atendidas de forma oportuna, completa y de fondo, en concordancia con la Ley 1755 de 2015.*
2. *Alertar permanentemente a los servidores públicos y al líder de la Dependencia asignada de las fechas de vencimiento de las PQRSD pendientes por atender, (...)."*

▪ **Indicadores de desempeño de los canales de atención.**

En el documento *“Análisis Primera Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario - Aplicada del 2 de enero al 17 de abril de 2020”* en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Sede Central y de las Unidades Técnicas Territoriales, publicado en la página web www.adr.gov.co en la ruta: *Atención al Ciudadano / Evaluación, percepción y evaluación*, se observó que la encuesta fue aplicada a 401 ciudadanos, que de acuerdo con lo indicado en el informe de la encuesta, esto fue debido a: *“(...) pese a que se siguieron rigurosamente los lineamientos del procedimiento “Evaluación de satisfacción del servicio prestado”, para la aplicar y consolidar la encuesta de calidad y satisfacción del usuario, solo se contó con 401 encuestas de las 1.549 pertenecientes a la muestra (...). Algunas Unidades Técnicas Territoriales no alcanzaron a llegar al umbral de la muestra debido a la contingencia nacional expedida el 17 de marzo de 2020 bajo el Decreto presidencial 417 de 2020, que limitó las actividades y las socializaciones en los territorios, (...). Con respecto al análisis cuantitativo, se realizará sobre las 401 encuestas diligenciadas por los ciudadanos encuestados, estas corresponden a un 25,88% del total de la muestra.”*

En la encuesta se evaluaron los siguientes aspectos:

- Tiempo de espera para ser atendido.
- Conocimiento de trámites y servicios de la ADR.

- Calidad de información solicitada y la prestación del servicio
- Respuesta efectiva a requerimiento.
- Tiempo de respuesta de la Entidad

No obstante, en el análisis efectuado a cada aspecto antes citado, no se observaron sugerencias o instrucciones de la Alta Dirección para monitorear la evolución de estas mediciones.

2.3. Talento Humano

Los asuntos abordados en este subcomponente fueron los siguientes:

- **Evaluación del desempeño de Servidores Públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 815 de 2018 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”*, que definió en el Artículo 2.2.4.7 *“Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos”* y en el Artículo 2.2.4.8 *“Competencias Comportamentales por nivel jerárquico”*, la Oficina de Control Interno evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2020, se concertaron los compromisos comportamentales de uno de los servidores públicos con funciones de atención al ciudadano, donde se incluyó un aspecto relacionado con el comportamiento y actitud del servidor público en la interacción con los ciudadanos; no obstante, es importante implementar la evaluación de este compromiso en todos los funcionarios y/o contratistas del Punto de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta lo definido en el literal c) del cuarto componente del documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* (Versión

2) el cual lo incorpora como una actividad que se puede desarrollar en el ámbito de Talento Humano.

- **Asistencia a espacios de capacitación relacionados con el servicio y la atención al ciudadano.**

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se realizaron las siguientes actividades de capacitación, las cuales formaban parte del Plan Institucional de Capacitación - PIC de la Agencia, y tenían relación directa con el servicio de atención al ciudadano:

TEMÁTICA	FECHA DE EJECUCIÓN
Derechos de Petición y Prevención del Daño Antijurídico	8-may-2020
Elaboración Oficios- Memorandos-Circulares-	27-may-2020 3-jun-2020

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, mediante correo electrónico del 5 de agosto de 2020, la Oficina de Control Interno observó que, de los diecinueve (19) funcionarios y/o contratistas adscritos al Punto de Atención al Ciudadano, doce (12) asistieron a una (1) de las tres (3) capacitaciones cuyas temáticas incorporaban la atención al ciudadano, es decir, siete (7) no asistieron a ninguna capacitación, por lo que, es importante que desde la Secretaría General se establezcan estrategias que permitan incentivar la asistencia de los funcionarios y/o contratistas a las diferentes capacitaciones relacionadas con el servicio de atención al ciudadano, con el objetivo de fortalecer sus competencias, acatando así lo establecido en el literal c) del cuarto componente del documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” (Versión 2) que se orienta a: “*Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación*”.

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

En revisión del contenido del numeral 11 “Desarrollo” del Programa de Bienestar Social e Incentivos Versión 2 - 2020, así como la Resolución 1591 del 1 de diciembre de 2017 “(...) *se reglamentan los parámetros, criterios y procedimiento para el otorgamiento de estímulos e incentivos en el marco del Programa Bienestar Social e Incentivos para empleados de la Agencia de Desarrollo Rural ADR*”, la Oficina de Control Interno no observó la inclusión de incentivos monetarios o no monetarios destinados específicamente a destacar el desempeño de aquellos funcionarios frente al servicio prestado al ciudadano, lo cual evidencia inobservancia de lo establecido en el literal c) “*Talento Humano*” del cuarto componente del documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” (Versión 2), en el que se 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*”.

- **Mecanismos para aplicar a procesos de cualificación para fortalecimiento de competencias para la atención al ciudadano.**

Al indagar sobre alternativas adicionales al Plan de Capacitación Institucional para aplicar procesos de cualificación para el fortalecimiento de competencias para la atención al ciudadano, fue indicado en correo electrónico del 5 de agosto de 2020, por parte de la Secretaría General que: “*Para el IV trimestre se tiene contemplado dentro de las capacitaciones externas la realización del diplomado “Control Social - Instancias de participación (Participación y Acceso a la Información, servicio al ciudadano y mejora de trámites, integridad pública y estrategias anticorrupción, protección de datos personales y elaboración base de datos; diseño,*

elaboración y evaluación de encuesta de percepción aplicado a la gestión de la entidad y a la satisfacción de la atención en el punto de atención al ciudadano)”.

2.4. Normativo y Procedimental

Los asuntos abordados en este subcomponente fueron los siguientes:

- **Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.**

Mediante la Resolución N° 983 del 10 de mayo de 2017, la Agencia de Desarrollo Rural reglamentó *“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”*, la cual es aplicable a la totalidad de dependencias de la entidad a nivel nacional y territorial. En este acto administrativo la Entidad presenta las responsabilidades, el trámite de peticiones, el horario de atención al público, los términos para el trámite interno de respuesta, entre otros aspectos.

- **Publicación de informes periódicos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

Al 9 de agosto de 2020, la Oficina de Control Interno evidenció en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co), en la ruta *“Atención al ciudadano / Informes trimestrales de PQRSD”* la publicación de dos (2) informes correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de la vigencia 2020.

- **Publicación de procesos internos:**

Gestión de PQRSD

En el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo ISOLUCIÓN) se observó que la Agencia de Desarrollo Rural el 28 de agosto de 2017 creó la caracterización del proceso *“Participación y Atención al Ciudadano”* con

código CP-PAC-001 categorizándolo como proceso estratégico de la Entidad, la cual fue actualizada el 10 de junio de 2020, Así mismo, el 11 de septiembre de 2017 creó y asoció a este proceso un procedimiento para la “*Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD*”, el cual fue actualizado en su cuarta versión el 6 de julio de 2020.

Trámites y otros procedimientos administrativos

En consulta realizada en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co), en la ruta: *Atención al Ciudadano / Trámites*, la Oficina de Control Interno observó dos (2) trámites a cargo de la Agencia ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a saber:

- *Concepto de viabilidad de la solicitud de reconocimiento de la personería jurídica e inscripción de las asociaciones de usuarios de adecuación de tierras.*
- *Estructuración y cofinanciación de proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial.*
- **Campañas informativas sobre responsabilidad de los servidores públicos relacionadas con derechos de los ciudadanos.**

Respecto a campañas informativas realizadas en el primer semestre de 2020, la Secretaría General mediante correo electrónico del 5 de agosto de 2020, informó: “▪ *Campaña interna y externa de PQRSD. ▪ Divulgación de Protocolo de Atención al Ciudadano y Carta de Trato Digno en las UTT y la sede central, (...). ▪ Se realizó cápsula informativa de actualización y consulta del Protocolo de Atención al Ciudadano y Carta de Trato Digno.*”

- **Herramientas para la recepción de peticiones interpuestas por los ciudadanos de manera verbal.**

Al respecto, la Secretaría General informó: “(…). *Las peticiones verbales se reciben en el punto de Atención al Ciudadano, se registran en el formato Registro de PQRSD (...) y se radican en el ORFEO, (...).*”

Teniendo en cuenta la información anterior, la Oficina de Control Interno indagó sobre el proceder en los casos similares donde se emplea el canal telefónico, y cómo se asegura la Entidad de que la petición verbal (transcrita al formato) radicada no difiera de lo expresado por el ciudadano; y si esas llamadas eran grabadas; a lo que, mediante correo electrónico del 10 de agosto de 2020 la Secretaría General, manifestó: “*Cuando un ciudadano se comunica y la llamada es una petición, se le informa que se le va a diligenciar el registro de peticiones verbales o si prefiere la puede enviar al correo institucional de atención al ciudadano, una vez recibida la aprobación se diligencia el formato anotando lo que la persona dice, al terminar de diligenciar se lee al ciudadano la petición y se le comunica que una vez radicada se le informará el radicado. Así mismo y con el cambio del PBX de la ADR, (...) las llamadas son grabadas y la administración de las grabaciones está a cargo de la OTI.*”

2.5. Relacionamiento con el ciudadano.

- **Caracterización de ciudadanos y grupos de interés de la Agencia de Desarrollo Rural**

Respecto a la caracterización de ciudadanos y grupos de interés de la Agencia de Desarrollo Rural, la Secretaría General mediante correo electrónico del 5 de agosto de 2020, informó: “*El documento se encuentra en aprobación por las áreas misionales quienes compartieron la información de los grupos de valor atendidos por la Agencia en la vigencia 2019*”; no obstante, la Oficina de Control Interno evidenció que la actualización de este documento, de acuerdo con lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), estaba programada para realizarse durante

el primer semestre de 2020 (abril a junio), y al 31 de julio de 2020 esta acción no se había cumplido.

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*", por lo cual, la Agencia de Desarrollo Rural adoptó la Política de Seguridad y Privacidad de la Información mediante la Resolución N° 0409 el 3 de julio de 2019, y en su artículo décimo sexto estableció la "*Política de Cumplimiento*" de la misma, así: "*(...) velará por la identificación, documentación y cumplimiento de los requisitos legales enmarcados en la seguridad y privacidad de la información, de acuerdo con lo establecido por el gobierno nacional, entre ellos los referentes a (...), protección de datos personales, (...) para lo cual, dispondrá una Matriz de Requisitos Legales para su control y seguimiento.*"

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció que la primera versión del "*Plan de Seguridad y Privacidad de la Información*", a través del cual se implementará la política antes mencionada, fue elaborado en el mes de diciembre de 2019; no obstante, el mismo fue objeto de revisión y ajustes para su aprobación por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información el 10 de junio de 2020; por lo tanto, al corte de 30 de junio de 2020 ni la política ni el plan habían sido implementados.

3.2. Verificación del cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos y el Decreto reglamentario 1377 del 2013.

En la revisión del contenido de la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por la ADR, la Oficina de Control Interno identificó que en el numeral 5. "*Procedimientos para ejercer el derecho de Habeas Data*" se presentaban las

definiciones de “Consulta” y “Reclamos”, así como información respecto a la política de confidencialidad, seguridad de la información y modificaciones de las políticas de tratamiento de datos personales; no obstante, no se exponía detalladamente el procedimiento que debería seguir el titular de la información para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y/o revocar la autorización.

De otra parte, aunque el numeral 5.6 indica la fecha de entrada en vigencia de la Política, no se presenta el período de vigencia de la base de datos, lo cual contraviene lo establecido en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que al respecto establece: "(...) *Dichas políticas deberán incluir, por lo menos, la siguiente información: (...) 5. Procedimiento para que los Titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización. 6. Fecha de entrada en vigencia de la política de Tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos*". Esta situación es reiterativa, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno observó este mismo aspecto en el seguimiento realizado en la vigencia 2019 y reportado en el Informe OCI-2020-003, emitido el 27 de enero de 2020.

Adicionalmente, respecto al uso de un procedimiento para recolección de datos, almacenamiento de la información, uso y finalidad de la información recolectada y modo de obtención de la autorización del uso de datos personales, la Secretaría General en correo electrónico del 5 de agosto de 2020, indicó: “▪ *De forma presencial se cuenta con el formato F-PAC-006. ▪ En la línea telefónica se cuenta con la grabación en donde se le informa al usuario que sus datos serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos. ▪ El formato Link de PQRSD que se encuentra disponible en la página cuenta con la opción en donde se le informa y el usuario autoriza el tratamiento de datos. ▪ En el correo institucional cuenta con la respuesta automática en donde se le informa al usuario que sus datos serán tratados conforme a la política de tratamiento de*

datos (...).” Estas afirmaciones fueron corroboradas por la Oficina de Control Interno.

No obstante lo anterior, no se evidenció en el chat de la página web de la entidad que se le informara al usuario que sus datos serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos; por lo tanto, se recomienda realizar las acciones pertinentes para su implementación.

4. CONCLUSIONES / OBSERVACIONES

- En la Resolución 1189 de 2019 se define el área de Atención al Ciudadano como dependiente de la Dirección Administrativa y Financiera, la cual en el artículo 29 del Decreto 2364 de 2015 no ostenta responsabilidades o funciones afines. Por lo tanto, se identifica que el área de Atención al Ciudadano de la ADR no cumple con el criterio de pertenecer a la Alta Dirección y que debe revisarse su subordinación al interior de la Entidad.
- Aunque bajo el Contrato de Obra N° 651 de 2019 se realizaron mejoras en las diferentes sedes de la entidad, teniendo en cuenta los términos recomendados en el marco de la NTC 6047 de 2013; no obstante, la subsanación de las debilidades identificadas en el diagnóstico no se ha completado.
- La página web de la ADR cumple parcialmente con los requisitos de accesibilidad contemplados en la NTC 5854 y no cumple con los lineamientos de la plataforma ConVertic.
- De acuerdo con los resultados del análisis realizado por la OTI al aplicativo ORFEO, éste se encuentra desarrollado en una versión de software obsoleta, y al no contar con una documentación de arquitectura de este software, tecnológicamente no es posible realizar cambios significativos que permitan asegurar la calidad de las funcionalidades de la herramienta.

- Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se han realizado gestiones con el Ministerio de Cultura para la implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano en lenguas nativas; no obstante, a 30 de junio de 2020 no se había realizado dicha implementación.
- A pesar de que existieron encuestas que midieron el comportamiento de diferentes variables en la atención al ciudadano, no se identificaron mediciones o indicadores propios (diferentes a encuestas), con los cuales, la Agencia de Desarrollo Rural considere que está en rangos tolerables de acción en la atención al ciudadano.
- La ADR no cuenta con un informe disponible y actualizado sobre la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés de la Entidad.

5. RECOMENDACIONES

- En línea con las recomendaciones del documento de “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” (Versión 2), se sugiere analizar la pertinencia de institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Entidad y que dependa de la Alta Dirección, lo que supondría la instrumentalización de esquemas documentales que formalicen la interacción e involucramiento con la Presidencia y demás áreas de la Alta Dirección en la gestión de respuestas a las PQRSD y la aplicación de controles de alto nivel.
- Es importante que la Dirección Administrativa y Financiera, así como la Oficina de Tecnologías de la Información, continúen realizando acciones que propendan por acatar las recomendaciones de las NTC 6047 y 5854 respectivamente, con el fin de completar el autodiagnóstico de espacios físicos y dando disposición a los requisitos de accesibilidad a la página web.
- Adelantar las gestiones necesarias para el cambio y/o adquisición de un Sistema de Gestión Documental, con el fin de que la Entidad cuente con una herramienta segura y confiable para la gestión de las PQRSD.

- Continuar fortaleciendo los sistemas de comunicación en el Punto de Atención al Ciudadano de la sede central, que permitan y faciliten a las personas en condición de discapacidad visual y pertenecientes a grupos étnicos, o que se comunican a través de lenguas nativas, el acceso a la información, orientación, comunicación, desplazamiento y conocimientos requeridos, así como ofrecer las condiciones adecuadas de acceso y seguridad, con personal capacitado para orientar y con conocimiento de las poblaciones, sus formas y códigos de comunicación como lectura de braille.
- Se recomienda llevar a cabo el diseño y la implementación de indicadores de medición sobre los rangos relevantes de aceptación o tolerancia en desviaciones respecto a la atención al ciudadano, de manera independiente a las mediciones que realiza a través de sondeos o encuestas. De esta manera, se identificarán oportunidades de mejoramiento en el proceso de Participación y Atención al Ciudadano y se fortalecerá el esquema de evaluación de los servidores del área.
- Definir una fecha límite en el segundo semestre de 2020 para contar con el documento actualizado de la caracterización de ciudadanos y grupos de interés de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), actividad con la cual se daría cumplimiento a la acción establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que estaba programada para el primer semestre de la vigencia.

--

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 la Secretaría General (Punto de Atención al Ciudadano

y Dirección de Talento Humano) y la Oficina de Tecnologías de la Información, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico. 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., 17 de agosto de 2020.

Elaboró: *Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.*

Revisó: *Claudia Patricia Quintero Cometa, Gestor T1.*