

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR
Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2021-002

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).
- Cesar Augusto Castaño Jaramillo, Secretario General.
- Dinorah Patricia Abadía Murillo, Vicepresidente de Proyectos.
- Felipe Enrique Guerra Olivella, Jefe de la Oficina de Planeación.
- John Fredy Toro González, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Eduardo Carlos Gutiérrez Noguera, Vicepresidente de Integración Productiva

EMITIDO POR: Ana Marlenne Huertas López, encargada del cargo de Jefe Oficina de Control Interno - Resolución 0262 del 9 de noviembre de 2020 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

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

Maicol Stiven Zipamocha Murcia, Técnico Asistencial

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 segundo semestre de la vigencia 2020 (julio a diciembre 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.

LIMITACIÓN EN EL ALCANCE: En aras de garantizar la observancia del cronograma de presentación de informes de cumplimiento legal y/o normativo que deben emitirse y/o reportarse durante el mes de enero de 2021 con corte al 31 de diciembre de 2020, y debido a la carencia de personal que normalmente se presenta durante el primer mes de cada vigencia, la Oficina de Control Interno inició la ejecución de este trabajo en el mes de diciembre de 2020 y empleó como insumo para su realización, la mejor información disponible al 10 de diciembre de 2020.

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 parágrafo 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 indagaciones 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 PQRSD III Trimestre Octubre 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, Solicitud de Información y/o Documentos, 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:** (...). **Solicitud de Información y/o Documentos:** (...). **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 treinta (30) PQRSD radicadas en la Entidad durante el segundo 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.

Los resultados de la validación realizada a las treinta (30) PQRSD revisadas, se exponen a continuación:

DETALLE DESVIACIÓN	CANTIDAD	% MUESTRA
Diferencias entre la información de los radicados de entrada y/o salida inspeccionados frente a los que figuran en la base de datos de ORFEO; o bien, la base de datos de ORFEO no contiene información sobre las fechas de entrada y/o salida asociados.	20	67%
Inadecuada clasificación de las PQRSD	11	37%
Dificultad para establecer la oportunidad en la respuesta según los términos de ley y atendiendo a la tipología de la PQRSD o incumplimiento en los mismos, bien porque no se encontraron los documentos para determinar el dato o porque se excedieron los tiempos.	10	33%
No se identificaron los radicados de respuesta	8	27%
Sin respuesta de fondo o sin respuesta asociada para concluir (Ver detalle en la siguiente tabla)	9	30%
Dificultad para establecer el cumplimiento en cuanto al traslado por competencia dentro del término legal establecido (cinco (5) días hábiles) y/o extemporaneidad en su gestión, bien porque no se encontraron los documentos para determinar el dato o porque se excedieron los tiempos.	3	10%

Las nueve (9) PQRSD en las que se observó que la respuesta no fue de fondo, o no se observó respuesta asociada para concluir, se refirieron a:

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Tipo de documento: CONSULTA	
Radicado 20206000155001 del 28-oct-2020 “(…). Buenas tardes, deseo conocer el estado de verificación del proyecto presentado bajo radicado No. 20206000064351, presentado por la Asociación APROCAMPA y el Municipio de PAUNA y conocer qué dependencia se encuentra la verificación del mismo (...)”	Dado que no se encontró comunicado de respuesta asociado, no es posible concluir si la eventual respuesta entregada fue de fondo.
Tipo de documento: CONTROL POLÍTICO	

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Radicado 20206100128081 del 14-ago-2020 <i>Ampliación Denuncia NUC110016000050 202053345 Cualquier información al correo Marisol.Ariza@fiscalia.gov.co</i>	Dado que no se encontró comunicado de respuesta asociado, no es posible concluir si la eventual respuesta entregada fue de fondo.
Tipo de documento: DENUNCIA	
Radicado 20206100123911 del 05-ago-2020 <i>"(...) Reiteración solicitud remisión información cartográfica Distrito de Adecuación de Tierras de Riego y Drenaje en los Departamentos de Córdoba, Sucre, Antioquia y Bolívar"</i>	Dado que no se encontró comunicado de respuesta asociado, no es posible concluir si la eventual respuesta entregada fue de fondo.
Radicado 20206100140011 del 17-sep-2020 Derecho de Petición	
Tipo de documento: PETICIÓN	
Radicado 20206100149151 del 13-oct-2020 Escrito de Subsanción y recurso de reposición Convocatoria PIDAR	Dado que no se encontró comunicado de respuesta asociado, no es posible concluir si la eventual respuesta entregada fue de fondo.
Tipo de documento: QUEJA	
Radicado 20206100119791 del 02-ago-2020 Queja formal novedad proyecto de Cacao: <i>"(...) Exigimos de manera respetuosa a ustedes se haga una investigación minuciosa verificando las plántulas hoy instaladas en cada uno de nuestros predios, si realmente corresponde a los clones que deberían ser entregados por el proveedor, o si este proveedor irresponsable hizo entrega de otros clones. De ser así solicitamos se nos reconozca monetariamente por parte del proveedor los daños y perjuicios ocasionados (...)"</i>	Radicado 20203620055892 del 21-ago-2020 <i>"(...) la UTT No 12 comenzó a tomar medidas correctivas con relación al tema; entre las cuales se tiene: * Realizar la trazabilidad de la calidad del vivero en lo relacionado con las plántulas de cacao entregadas (...) validado con lo acordado en los términos de referencia. * Se coordinó con ASOPRODAMET y UNODC para que se realice visita técnica en el mes de septiembre de 2020, a los predios que usted menciona (...) con el fin de verificar el estado actual del cultivo (...)"</i> Aunque en la respuesta se informó al peticionario que se realizaría trazabilidad del proyecto y se coordinaría visita técnica a los predios (programada para septiembre de 2020), no se le informó sobre el resultado de la inspección y las eventuales medidas a tomar con los beneficiarios afectados, por lo que esta OCI no identifica una respuesta de fondo a la queja.
Radicado 20206000163641 del 23-nov-2020	Dado que no se encontró comunicado de respuesta asociado, no es posible concluir si

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Queja contra el operador del PDEA en Bolívar Fegacesar - <i>es el colmo como la ADR puede contratar a un operador tan irresponsable con sus extensionistas, que después de 6 meses que terminamos nuestro trabajo no nos hallan (sic) cancelado nuestros honorarios, causando daños y perjuicios!</i>	la eventual respuesta entregada fue de fondo.
Tipo de documento: RECLAMO	
Radicado 20206000142141 del 22-sep-2020 Solicitud revisión resultados perfiles de proyectos - Buen día Señores ADR, por medio del presente solicitados (sic) la revisión del correo en el que se informan los resultados de los perfiles de proyecto, ya que en el listado final aparece como aprobado y en el correo se informa que no cumple.	Al no poder verificar los archivos adjuntos al mail de envío de respuesta al peticionario, no se pudo determinar si fue objetiva, completa, veraz y motivada.
Tipo de documento: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	
Radicado 20206100131091 del 25-ago-2020 Solicitud de desembolso por valor de dos mil ciento treinta y ocho millones novecientos cincuenta y ocho mil trescientos treinta pesos correspondientes al 100% de adición al convenio de la Agencia Oficio FAOR-UTF-COL-084-COL 1611-2020.	Al no identificar documentos de salida (respuesta), no puede determinarse si se satisfizo la petición.

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.*

Como resultados adicionales de la revisión, esta Oficina de Control Interno encontró las siguientes situaciones:

- Incumplimiento de fechas internas de respuesta en el radicado de entrada 20206100160101 del 10 de noviembre de 2020 de tipo "Control Político", cuyo peticionario fue la Procuraduría General de la Nación. La Oficina Jurídica realizó traslado interno a la Vicepresidencia de Integración Productiva solicitándole una respuesta proyectada para revisión antes de envío al peticionario a más tardar el 4 de diciembre de 2020; no obstante, no

se evidenció esta respuesta, lo que denota incumplimiento con los requerimientos internos de respuesta para trámite ante terceros.

- Errores de asociación de respuestas de PQRSD. En la consulta con radicado de entrada 20206000132801 del 31 de agosto de 2020 se identificó que en ORFEO se asignó una respuesta que no tiene concordancia con esta PQRSD, por lo que, la Delegada para atender la auditoría gestionó el asunto para ser corregido.
- Inadecuada clasificación del tipo de documento. La PQRSD con radicado 20203610161611 del 17 de noviembre de 2020 corresponde a una respuesta, más no a un reclamo en sí mismo, por lo que la ADR asignó erróneamente este tipo de clasificación al documento.
- Incumplimiento notificación por aviso PQRSD anónimas. Para la queja anónima recibida en la Entidad con radicado de entrada 20206000145651 del 2 de octubre de 2020, se observó que la respuesta a la misma fue presentada por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, por sus siglas en inglés) producto de un traslado realizado mediante correo electrónico; no obstante, no se evidenció que la ADR emitiera respuesta y/o notificara sobre la contestación dada por FAO frente a la queja, para dar cierre interno al trámite de la misma, incumpliendo lo consagrado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", que señala "(...) *Cuando se desconozca la información sobre el destino, el aviso, con copia integral del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por un término de cinco (5) días con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso*".

De otra parte, la Delegada para atender la auditoria también suministró un archivo denominado "*Anexo Documento III Informe Trimestral 2020 Perfil de Proyectos*" y fechado a octubre de 2020, donde "*(...) se relacionan los 6.373 documentos recibidos y radicados tanto a través del link temporal <https://perfildeproyecto.adr.gov.co/> implementado en la página WEB de la Agencia de Desarrollo Rural ADR, el cual se habilitó para permitir a los ciudadanos presentar el perfil de proyecto asociativo, como por otros medios de recepción habilitados. Teniendo en cuenta que el listado de clasificación de documentos de entrada en la ADR, cuenta con 13 clasificaciones y por este ser un tema misional, se tipificó como petición" (subrayado fuera de texto). Dado lo anterior, llama la atención que la ADR haya efectuado una diferenciación de este tipo de trámite del resto de PQRSD que debe responder la Entidad (6373 vs. 2518) y que no cumpla con los requerimientos de respuesta de Atención al Ciudadano en los términos de ley, sino que "*(...) están siendo tramitadas por la Vicepresidencia de Integración Productiva y bajo el procedimiento acogido por dicha dependencia*". La tabla de dicho informe contiene registros "En Trámite", los cuales corresponden al tercer trimestre de 2020 y que no cuentan con respuesta. Vale la pena precisar que en la base de datos entregada con las PQRSD entre el 1 de julio y 10 de diciembre de 2020 figuraban peticiones ciudadanas referidas al tema.*

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.**

Esta Oficina de Control Interno indagó por medio del requerimiento de información las incidencias que tuvo la Emergencia Sanitaria por COVID-19 en la atención al ciudadano. Sobre el particular, fue indicado que: *"A través de la Circular 031 emitida el 24 de marzo de 2020, la Entidad canalizó su atención al público en la sede central por medio del canal telefónico, el chat manejado por el personal de la sede central y el correo electrónico, en dicha circular se puede evidenciar la garantía en la prestación del servicio a través del re direccionamiento de dos líneas fijas vía VPN encargadas de atender y brindar una orientación adecuada; no se realizó adecuación a los horarios de atención ya que la entidad contaba con los canales y los medios para continuar brindando el servicio de forma no presencial. En el mes de septiembre y octubre se empezó a realizar algunas atenciones presenciales en las Unidades Técnicas Territoriales, este canal se fue habilitando basado en los lineamientos emitidos por las Alcaldías y Gobernaciones en donde se encuentran las sedes. Con respecto a los mecanismos de recepción de PQRSD, el correo electrónico se mantuvo habilitado y las respuestas se empezaron a emitir según el Decreto Presidencial 491 del 2020 en su artículo 5, el cual amplía los tiempos de respuesta para atender las PQRSD,*

este Decreto continua vigente hasta que se dicte la terminación de la emergencia sanitaria en el territorio nacional".

Respecto a los controles de revisión de las respuestas de PQRSD con destino a los ciudadanos, en auditoría del periodo anterior (primer semestre 2020) la Secretaría General ya había indicado que: *"En las comunicaciones en la parte inferior se registra quien elaboró, quien reviso y quien aprobó cada uno de los documentos que se emiten como respuesta a los ciudadanos"*. En ese sentido, a través de la revisión de la muestra de PQRSD seleccionada por esta Oficina de Control Interno (ver resultados en apartado 1.2), se encontró que no en todos los casos hubo respuestas asociadas, por lo que no fue posible concluir sobre lo adecuado de los controles correspondientes.

- **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, esta Oficina de Control Interno halló en la página web de la ADR el archivo "Derechos de Petición 2019", cuya revisión de los contenidos mínimos precitados se cumplió. Ahora bien, a la fecha de este Informe la Secretaría General - Punto de Atención al Ciudadano no contaba con el reporte correspondiente a la vigencia 2020, por lo que se verificará en la próxima revisión semestral el cumplimiento del requisito de divulgación.

sin perjuicio de esto, la Delegada para atender la auditoría entregó el archivo Excel "Tablas Registro Público PQRSD 2020", contentivo de 7150 registros (cifra no definitiva en virtud de la fecha de entrega de dicho informe).

Una breve inspección de los archivos aludidos permitió concluir que no todos los Derechos de Petición allí incluidos fueron contestados oportunamente, por lo que se afianza la conclusión precedente acerca de la necesidad de fortalecer los controles de revisión de las PQRSD, con el fin de cumplir oportunamente con su término de respuesta.

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 julio y diciembre 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.

Al respecto, en el informe de Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD del primer semestre de 2020, la Secretaría General indicó que se encontraba “*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, (...)*”, no obstante, en el seguimiento a esta gestión, la Secretaría General contestó: “*El compromiso sigue intacto en el sentido de constituir un equipo de trabajo que dependa directamente de la Secretaría General. A la fecha, el estudio técnico aún no se ha radicado ante el Departamento Administrativo de la Función Pública*”. Esto denota que el tema sigue sin gestión de trámite, dado que se encuentra en el mismo estado que el indicado en la auditoria del primer semestre de 2020. En este sentido, fue ratificado que: “*Al no haberse radicado el estudio técnico ante el DAFP [Departamento Administrativo de la Función Pública], la estructura organizacional y su planta de personal se mantienen como desde el momento mismo de la creación de la ADR (Decreto Ley 2364 de 2015 y*

Decreto 418 de 2016, respectivamente)". En este orden de ideas, continúa la deficiencia que ha venido siendo informada por esta Oficina de Control Interno respecto de la subordinación del Punto de Atención al Ciudadano de la Alta Dirección. Adicionalmente, en el organigrama publicado en la página web de la ADR no se observó el Punto de Atención al Ciudadano.

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

Sobre el asunto, se suministró copia de Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) N° 13820 por valor de \$465.089.500, cuyo objeto fue *"Contratar los servicios de formación y capacitación para el desarrollo de competencias de conformidad con el Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC 2020"*. Aunado a lo anterior, se anexó correo electrónico del 21 de septiembre de 2020 con asunto *"Invitación Diplomado en Métodos de Evaluación Participativa, Técnicas y Control Social"*, en donde se solicitó a los servidores que desempeñaban labores de Atención al Ciudadano en las UTT y Nivel Central que se inscribieran al citado diplomado.

Del citado diplomado se corroboró que constó de 92 horas de capacitación y con cupo para veinte (20) participantes; no obstante, a partir de la información recibida por la Dirección de Talento Humano, en una muestra de cinco (5) servidores públicos la Oficina de Control Interno cruzó el listado de los servidores públicos con responsabilidades de Atención al Ciudadano (un total de 19) frente a los certificados allegados, identificando que cuatro (4), es decir, un 21%, no habían obtenido el certificado del curso (de los cuales, tres (3) son servidores adscritos a Unidades Técnicas Territoriales), por lo cual se concluyó razonablemente que no asistieron y/o realizaron las actividades pertinentes, considerando que: *"(...) 1.La asistencia al Diplomado era de carácter obligatorio para los servidores de planta que apoyan las labores de atención al ciudadano en todas las territoriales y en*

el nivel central. Desde el correo de bienestar.capacitacion@adr.gov.co, se envió la respectiva invitación para inscripción al mismo (...)".

En virtud de la anterior, se insta a que la ADR vele porque todos los funcionarios y contratistas con responsabilidades de Atención al Ciudadano participen en estos espacios y se cualifiquen en los conocimientos obtenidos.

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

Sobre el particular, la Delegada para atender la auditoría suministró copia de correos electrónicos enviados a Secretaría General, Oficina de Planeación, Presidencia y Oficina de Control Interno, entre el 23 de octubre y el 3 de noviembre de 2020, en los que se remitió a estas dependencias el "*Informe PQRSD III Trimestre 2020 23-oct-2020 V. final publicar*" y "*Anexo documento III Informe Trimestral 2020 Perfil de Proyectos Publicar*".

El asunto de los correos, en todos los casos, correspondió al envío del Informe del tercer trimestre de 2020 de PQRSD. Llamó la atención de esta Oficina de Control Interno que los envíos a Presidencia y Oficinas de Planeación y de Control Interno se haya efectuado hasta principios de noviembre, en el entendido que el corte de la información a reportar fue 30 de septiembre de 2020, lo cual denota que no hay una periodicidad establecida para el efecto, lo cual podría concurrir en una tardía emisión de comentarios y/u observaciones impidiendo realizar los correctivos a que haya lugar oportunamente.

Ahora bien, se indagó con la delegada para atender la auditoría si como producto de los correos electrónicos aludidos se obtuvo alguna directriz o pronunciamiento de los destinatarios, a lo cual contestó el 21 de diciembre de 2020: "*Por instrucciones del líder del proceso, se remite el informe*

*trimestral de PQRSD, mediante correo electrónico así: Secretaria General: Teniendo en cuenta que el informe es elaborado por Atención al Ciudadano, proceso que depende de Secretaria General, el líder del proceso lo revisa y el Secretario General, lo revisa y aprueba su publicación en la página WEB. Presidencia: Se remite para conocimiento y revisión; Oficina de Control Interno: Se remite para conocimiento y competencia; Oficina de Planeación: Se remite para revisión y para que se incluya en el informe de revisión por la dirección vigencia 2020. **A la fecha no se ha recibido comentario o instrucción al respecto del III Informe Trimestral de PQRSD**" (negrita fuera de texto). Así mismo, se preguntó si el único mecanismo de comunicación con la Alta Directiva es por medio del correo electrónico, a lo que contestó: "Además de los correos, la Oficina de Planeación lo incluye en el informe de revisión por la dirección de la vigencia, que a la fecha no se ha convocado". Finalmente, se indagó si los informes a la Alta Dirección tienen alguna periodicidad establecida, a lo cual fue contestado: "NO existe una periodicidad establecida para el envío de los informes a esas Dependencias, una vez es autorizada la publicación y se evidencia que efectivamente este publicado se remite a las Dependencias mencionadas. Para el último informe se subsanó el tiempo de envío y se realizó dentro de los diez días siguientes a la aprobación y publicación en la página web de la ADR".*

Lo anterior permite concluir razonablemente que la Alta Dirección no está efectuando una revisión detallada de los resultados y gestiones relacionadas con Atención al Ciudadano, considerando que en correo electrónico de la Dirección Administrativa del 23 de octubre de 2020 a las 12:25 pm se solicitó autorización de su publicación, y en respuesta de la misma fecha a las 12:31 pm se respondió afirmativamente la solicitud. Se requiere entonces fortalecer los medios de comunicación con la Alta Dirección y obtener de ella pronunciamientos o directrices, con la periodicidad que a bien tenga

establecer, mediante protocolización procedimental de frecuencia y detalle, y más allá de correos electrónicos, pues se concluye igualmente que no existen espacios para revisar el contenido de esos informes

2.2. Fortalecimiento de los canales de atención.

En este aparte se corroboraron los siguientes aspectos:

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

Frente a este tema, en la entrega de información efectuada por la Delegada para atender la auditoria, se indicó que: “(...). *Es de anotar que este año se incluyó en el Plan de Mantenimiento la adecuación de los baños para personas con movilidad reducida en las siguientes Unidades Técnicas Territoriales: Neiva, Popayán, Medellín e Ibagué. En esta última, también se adecuó el Punto de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 - Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública*”. Seguidamente, se indicó que: “*La Agencia de Desarrollo Rural – ADR-, luego de cumplir con las etapas del proceso de contratación por Selección Abreviada Menor Cuantía (SAMC) 0062020, que tiene por Objeto “Mantenimiento integral y adecuación a los bienes inmuebles donde funciona la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR)”, suscribió el día 07 de octubre de 2020, Contrato de Obra Pública N° 7112020 de 2020, la cual fue debidamente publicada en el SECOP, iniciando su ejecución el día 30 de octubre de 2020 hasta el 30 de diciembre de 2020*”. El resto del documento da cuenta de los avances respecto a baño accesible en las territoriales precitadas, con los siguientes niveles de avance:

SEDE DE LA ENTIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE
UTT 1 - Santa Marta	100%

SEDE DE LA ENTIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE
UTT 3 - Montería	100%
UTT 13 Bogotá	100%
Sede Central (<i>Baño de Hall</i>)	90%
UTT 5 - Medellín	80%
UTT 8 - Ibagué	50%
UTT 9 - Popayán	60%
UTT 11 - Neiva	80%

Para las que no se ha completado el trabajo, se indicó que quedará a nivel de 100% al 30 de diciembre de 2020.

Sin perjuicio de lo anterior, al verificar la NTC 6540, y la herramienta de auto-diagnóstico suministrada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), esta Oficina de Control Interno no pudo determinar el nivel consolidado (total) de avance del diagnóstico, dado que no obtuvo los formatos previstos por el Concejo Iberoamericano de Diseño y Construcción Accesible - CIDCCA actualizados con todas las obras que la ADR ha venido ejecutando sobre el particular. Es necesario que la Secretaría General diligencie la herramienta (lista de verificación de auto-diagnóstico), con el fin de determinar las obras pendientes de ejecutar o requerimientos de la norma que aún no se han surtido.

- **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 diciembre de 2020 la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) informó que:

(...), se aclara, que no es posible garantizar mediante instrumentos y/o herramientas la Accesibilidad de una página WEB, el uso o utilización de instrumentos y/o Herramientas son aplicados al diagnóstico, estado de avance sobre la página Web en el contexto de medición para la Adopción del NTC 5854.

*Sobre la página Actual ADR, **no cumple la totalidad de los criterios establecidos en la norma**, debido a la tecnología implementada actual sobre SharePoint 2016, tecnología que no permite adoptar la totalidad de las directrices AAA debido a la dinámica de construcción limitada en arquitectura de solución y el desarrollo de la misma sobre el año 2018, limitaciones que conllevan a generar brechas de componentes de arquitectura estandarizados del fabricante Microsoft, **lo que no permite integrar desarrollos personalizados a las necesidades de implementar la NTC 5854 a cabalidad** (negritas fuera de texto).*

Consecuencia de lo anterior, desde la Oficina de Tecnologías OTI, se encuentra desarrollando una nueva arquitectura de solución basada en tecnologías, que permiten adoptar de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 a la Página Web de la ADR, como se describe en el memorando respuesta del 9 de noviembre de 2020 20202400033573". Al inspeccionar el

memorando enunciado previamente, la Oficina de Tecnologías de la Información manifiesta estar trabajando conjuntamente con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y la Agencia Nacional Digital para la integración de sedes electrónicas de la entidad a "GOV.CO". De esta colaboración surgió un Plan con quince (15) hitos y un avance general del 70,42%, algunos de los cuales debían culminarse el 15 de diciembre de 2020. En todo caso, esta Oficina de Control Interno concluye que la página web de la ADR no cumple completamente con la Norma Técnica 5854, por lo que, se requiere que la Oficina de Tecnologías de la Información avance en su Plan de Trabajo para implementar la arquitectura de solución tecnológica que le permita a la ADR atender dicho requerimiento, por lo que en la siguiente revisión semestral se revisarán las conclusiones del Plan de Trabajo y la adopción de los correctivos del caso.

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 ADR debe implementar la arquitectura tecnológica que permita su adopción. Esta situación se ha venido informando por esta Oficina de Control Interno desde el año 2019 y aún continúa sin solución.

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

En este aspecto, la Delegada para atender la auditoria adjuntó una pantalla informativa de la página web www.centroderelevo.gov.co, donde se indica que no es necesaria la suscripción de convenios, alianzas o memorandos de entendimiento para la vigencia 2020 para acceder a la herramienta.

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.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la auditoria del primer semestre de 2020, la arquitectura del aplicativo presenta obsolescencia, por lo que se tienen riesgos de activos de información. Así las cosas, es necesario que la ADR diseñe un proyecto de implementación de una plataforma tecnológica que permita mantener o desarrollar actualizaciones para la gestión documental y, en este particular, de PQRSD.

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 (atenciónalciudadano@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 (...)." Sin perjuicio de lo anterior, fue informado que: "En el mes de septiembre y octubre se empezó a realizar algunas atenciones presenciales en las Unidades Técnicas Territoriales, este canal se fue habilitando basado en los lineamientos emitidos por las Alcaldías y Gobernaciones en donde se encuentran las sedes. Con respecto a los mecanismos de recepción de PQRSD el correo electrónico se mantuvo habilitado y las respuestas se empezaron a emitir según el Decreto Presidencial 491 del 2020 en su artículo 5 el cual amplía los tiempos de respuesta para atender las PQRSD, este decreto continúa vigente hasta que se dicte la terminación de la emergencia sanitaria en el territorio nacional".*

- 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, respecto a la accesibilidad a Grupos étnicos, nativos o personas en condición de discapacidad, esta Oficina de Control Interno indagó en correo del 21 de diciembre de 2020 con la Delegada para atender la auditoria sobre los avances reportados por la Secretaría General en la auditoria del primer semestre de 2020, a lo cual contestó el 22 de diciembre de 2020: *"(...) Me permito remitir las evidencias aportadas [Fotos] (...), las cuales se relacionan con la señalización en lenguaje braille y signos de lengua de señas colombiana. Estos mensajes fueron elaborados en acrílicos para el nivel central y las Unidades Técnicas Territoriales. En relación con los avances para la posibilidad de traducción del Portafolio Trámites y Servicios de la ADR, informo (...) que debido a aislamiento social obligatorio efecto de la Pandemia por el Covid-19, no se pudo llevar a cabo esta actividad, porque para el desarrollo de la misma es indispensable socializar el tema con los Gobernadores Indígenas y, para esto es necesario el desplazamiento a algunos resguardos indígenas. En este sentido, se informó que esta actividad quedó incluida en el Plan de Adquisiciones para la vigencia 2021."*

En este orden de ideas, se concluye que la ADR aún debe fortalecer los esquemas y mecanismos de accesibilidad a este tipo de población (grupos nativos), por lo que esta Oficina de Control Interno verificará en el próximo seguimiento si el Plan de Adquisiciones incluyó o incluirá alguna

contratación asociada con el tema y su implementación. Lo anterior denota entonces que, la ADR no ha implementado protocolos de atención contingentes para la atención de población perteneciente a grupos étnicos o incluso, con algunos tipos de discapacidad (excepto los de personas sordas – Centro de Relevó).

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

Respecto a los controles de revisión de las respuestas de PQRSD con destino a los ciudadanos, en auditoría del periodo anterior (primer semestre 2020) la Secretaría General había indicado que: *"En las comunicaciones en la parte inferior se registra quien elaboró, quien revisó y quien aprobó cada uno de los documentos que se emiten como respuesta a los ciudadanos"*. En ese sentido, a través de la revisión de la muestra de PQRSD seleccionada por esta Oficina de Control Interno, se validó que la ADR aún presenta oportunidades de mejoramiento para la atención adecuada de las PQRSD, en el entendido de que se identificaron respuestas que no fueron de fondo y/o emitidas oportunamente, lo cual fue reconfirmado por la inspección a las bases de datos de Derechos de petición de los años 2019 y 2020.

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

En el documento *"Análisis Segunda Encuesta de Calidad de Servicio al Ciudadano 2020 - Aplicada del 4 al 30 de julio 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 251 ciudadanos, que de acuerdo con lo indicado en el informe de la encuesta: *"Por motivos de la atipicidad del año y basados en el Decreto Nacional expedido el 17 de marzo de 2020 bajo el*

Decreto presidencial 417 de 2020 que limitó las actividades y las socializaciones en los territorios, la ADR emitió la Circular 031 de 2020 en la cual se establecían los lineamientos en la atención al ciudadano sin descuidar el brindar la mayor y mejor información a las inquietudes del mismo. Se fortaleció el canal de atención virtual y telefónico, medio por el cual se realizaron las encuestas de las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre del 2020.

(...); como Entidad y para el desarrollo del procedimiento de evaluación las UTT apoyaron la gestión de la aplicación de las mismas; de forma articulada con los enlaces de atención al ciudadano de las UTT's se coordinó la aplicación de la encuesta con los registros de los usuarios y/o ciudadanos que se comunicaban con la ADR en el tiempo evaluado, esto permitió dar cumplimiento al procedimiento que relaciona la aplicación del formato F-PAC-004 (Encuesta de calidad y satisfacción del usuario).

(...). Para el segundo periodo de la vigencia 2020 se realizó una capacitación del procedimiento "Evaluación de satisfacción del servicio prestado" a todos los enlaces de los puntos de atención al ciudadano de las UTT'S y a su vez la explicación de la aplicación de la herramienta (encuesta); esto permitió la celeridad de la recolección de la información y el cumplimiento del porcentaje de la muestra para el segundo periodo (...) esto pese a las limitaciones que se observa en el canal de atención presencial por motivo de la contingencia nacional y mundial."

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
- Canales utilizados para acudir a trámites y servicios
- Mecanismos para ejercer control social

Sin perjuicio de los resultados obtenidos para cada métrica, llamaron la atención de esta Oficina de Control Interno los siguientes aspectos:

- El tamaño de la muestra empleado en la encuesta del periodo comprendido entre el 2 de enero y 17 de abril de 2020 fue de 401 (con una muestra total de 1549 encuestados), en tanto que el tamaño de la muestra para la segunda encuesta realizada en julio 2020 fue de 251 (con un universo total de 1253 encuestados). Además de que los periodos no son comparables (en el primer caso se refirió a 4 meses y en el segundo a uno), en los meses en los que el aislamiento preventivo obligatorio fue más exigente se obtuvo un mayor grado de respuesta que el correspondiente al periodo de julio, donde las medidas se fueron flexibilizando. Esto denota que no hay una estrategia de muestreo adecuada que garantice unos resultados más dicientes, toda vez que, la ADR está tomando una muestra a partir de una muestra, y no está conceptuando sobre la totalidad de la misma. Esto es consistente con la recomendación indicada en la encuesta, que reza: *"Ampliar medios para la aplicación de la encuesta, y así garantizar el cumplimiento (sic) de la muestra requerida de acuerdo al procedimiento"*
- Es posible que la recopilación de la información de la encuesta presente errores, dada la recomendación que reza: *"Reforzar la revisión de la encuesta al momento de recibirla, para garantizar que los encuestados respondan el total de las preguntas y así obtener el 100% de las*

respuestas, y si existe algún inconveniente poder atenderlo de manera inmediata.

- 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.**

El 14 de diciembre de 2020, la Oficina de Control Interno fue informada que: *"En la planta de personal en el nivel central se encuentran adscritos al proceso de Atención al Ciudadano 4 servidores públicos (..) y un servidor y/o contratista en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales"* - UTT, para un total de diecisiete (17) servidores públicos.

Sin perjuicio de lo anterior, en correo del 9 de diciembre de 2020 emitido por la Dirección de Talento Humano se identificaron dos (2) personas que no figuraban en el listado de sede central y UTT's, presuntamente, porque estaban reubicadas en la Vicepresidencia de Integración Productiva y en la Dirección Financiera.

Es importante mencionar que, el Artículo 40 de la Ley 909 de 2004 *"Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones"* faculta a las entidades públicas para que desarrollen sus sistemas de evaluación del desempeño y los presenten para aprobación de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC. Así las cosas, para cada uno de los servidores relacionados fue verificado el suministro del formato de la CNSC

denominado "Proceso: Evaluación del Desempeño Laboral" aplicado para el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2020, encontrado diez (10) de ellos, lo que permitió concluir que siete (7) servidores no fueron calificados, al no obtener el formato correspondiente.

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

Durante el segundo 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
Participación Ciudadana - Control Social	24-ago-2020
Quejas y Peticiones	11-sep-2020
Derecho de Petición	16-sep-2020
Diplomado Técnicas de Evaluación Participativa y Mecanismos de Control	Oct y Dic 2020

Dado que la mayor parte de espacios de capacitación se dieron de manera virtual, la Delegada para atender la auditoria entregó un reporte de asistencia a dichos espacios, obtenido del aplicativo Microsoft Teams; no obstante, se generó una duda razonable al respecto, al no contar con pantallazos e información de la temática de las sesiones y donde constara la hora de conexión de los servidores a dichas capacitaciones, más aún, cuando al verificar el tiempo de conexión de cada uno de los servidores relacionados con el servicio y la atención al ciudadano, en el reporte suministrado se observó que la conexión de la siguiente cantidad de servidores públicos no duró más de cinco (5) minutos en las capacitaciones sobre:

- Participación Ciudadana – Control Social: Diez (10) servidores.

- Quejas y Peticiones: Diez (10) servidores.
- Derechos de Petición: Trece (13) servidores.

Cabe mencionar, que siete (7) servidores tuvieron recurrencia de esta situación en las tres (3) sesiones de capacitación.

En virtud de lo anterior, es importante considerar que el Literal C del Cuarto Componente del documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2)*" recomienda como actividades a desarrollar el "*Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación*", por lo que la Oficina de Control Interno recomienda al área de Atención al Ciudadano el establecimiento de estrategias de verificación que permitan garantizar la asistencia de la totalidad de funcionarios a las diferentes capacitaciones relacionadas con el servicio al ciudadano, con el objetivo de cumplir con el requisito de cualificación de competencias en la totalidad del personal adscrito, para que, así se brinde razonablemente un mejor servicio a la ciudadanía.

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

Mediante correo electrónico del 12 de agosto de 2020 se socializó la Resolución 172 emitida en la misma fecha y donde se indicó a los destinatarios que a través de esta se adicionaron: "*(...) requisitos y procedimientos a los establecidos en la Resolución N° 1591 de 2017, para el otorgamiento de estímulos en el marco del Programa de Bienestar Social e Incentivos para los servidores de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR*".

Al consultar el contenido de dicha Resolución, la Oficina de Control Interno identificó lo siguiente:

- En la parte considerativa se adujo que: *"(...) La Oficina de Atención al Ciudadano hizo solicitud a la Dirección de Talento Humano sobre la necesidad de crear un estímulo para los servidores de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en razón a su servicio al ciudadano, esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG al respecto, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como instrumento de articulación y reporte de la planeación y en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC V3.*

Que el día 13 de julio de 2020 se llevó a cabo la reunión de Comité de Bienestar e Incentivos, y de acuerdo con la solicitud de la Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, y en desarrollo del punto 2 del orden del día, se puso en consideración la creación de un estímulo para los colaboradores de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en razón a su servicio al ciudadano"

- En la parte resolutive modificó el título II de la Resolución 1591 de 2017 sobre los estímulos, introduciendo los artículos: 23. *"Reconocimiento por Tiempo de Servicio y/o Pre-Pensionado"*, 24. *"Reconocimiento al Colaborador Destacado"* y 28. *"Reconocimiento Servidor por su Atención al Ciudadano"*. En cada caso, se previeron los procedimientos de elección y la premiación correspondiente (en el primer caso, un reconocimiento social, en el segundo, una mención de honor y un permiso remunerado de un (1) día hábil y en el tercero, una mención de honor y un permiso remunerado de medio día hábil.

Lo anterior da cobertura al Literal C del Cuarto Componente del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2)" que recomienda como actividades a desarrollar el *"Establecer 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.**

Para la vigencia de 2020 y, según el Plan Institucional de Capacitaciones PIC, la ADR contrató los servicios de la Firma "Gerencia y Dirección de Proyectos S.A.S." para impartir el Diplomado "Métodos de evaluación Participativa, Técnicas y Control Social" con una intensidad de 92 horas. Dicho espacio otorgó certificados a las personas que cumplieran con más del 80% de las actividades propuestas e iba dirigido a los servidores de Atención al Ciudadano.

Esta Oficina de Control Interno recomienda que dichos espacios se repliquen en vigencias siguientes, con el fin de contar con mecanismos frecuentes para cualificar el Servicio 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 14 de Enero de 2021, esta 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 tres (3) informes correspondientes a los tres (3) primeros trimestres de la vigencia 2020. Adicionalmente, se identificó el documento denominado "Anexo Documento III Informe Trimestral 2020 Perfil de Proyectos".

- **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 y aprobado en su cuarta versión el 8 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.

Respecto a los links para ingresar a los trámites mencionados previamente, esta Oficina de Control Interno inspeccionó la funcionalidad de los mismos, obteniendo como resultado que el primero se encuentra deshabilitado, por lo que es necesario que la ADR corrija su accesibilidad.

Campañas informativas sobre responsabilidad de los servidores públicos relacionadas con derechos de los ciudadanos.

Respecto a campañas informativas realizadas en el segundo semestre de 2020, la Delegada para atender la auditoría entregó evidencia sobre reuniones en las Unidades Técnicas Territoriales (UTT): 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11 y 13, por consiguiente, no se obtuvieron soportes para las UTT 3, 7, 8 y 12.

Dentro de las temáticas socializadas, se encontraron: Carta de Trato Digno al Ciudadano, Protocolo de Servicios y Atención al Ciudadano ADR, Cómo realizar encuestas de atención al ciudadano, Procedimiento de evaluación de satisfacción del servicio prestado, Encuesta de calidad, Manejo de indicadores, Proceso de participación y atención al ciudadano, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.

Al revisar las evidenciadas aportadas de las UTT, la Oficina de Control Interno observó:

- UTT 1. Evidencias correspondientes a la vigencia 2019.

- UTT 4. En el pantallazo entregado como evidencia, no es apreciable la temática de la reunión y no concuerdan las fechas, pues figura una grabación del 13 de julio, más se informó que el espacio se tomó el 17 de julio de 2020.
- UTT 4. No es factible establecer si la persona con funciones de Atención al Ciudadano asistió a todo el espacio de capacitación.
- UTT 5. Se insertó evidencia de servidora del nivel central. La del servidor de la UTT no corresponde a una capacitación relacionada con la Atención al Ciudadano.
- UTT 6. Se adicionó foto de una reunión, la cual dice corresponder a "socialización carta de trato digno, protocolo atención al ciudadano versión 3", no obstante, no tiene fecha y no hay un listado de asistencia para corroborar que en efecto ese fue el propósito de la reunión.
- UTT 10. La evidencia aportada sobre la asistencia no es suficiente, toda vez que, corresponde a la programación de los espacios desde la herramienta Microsoft Teams.

En los listados de capacitaciones, no todos los servidores tomaron todos los cursos, por lo que se recomienda que la ADR unifique la manera de garantizar que los servidores asociados con la Atención al Ciudadano asistan a todos estos espacios.

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

En la inspección del documento "Protocolo de Atención al Ciudadano" versión 3 de junio de 2020, esta Oficina de Control Interno identificó el numeral 3.3. "Protocolo de radicación de peticiones verbales", cuyo contenido es el siguiente: *"En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto*

1166 de 2016 y con el objeto de promover la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad ya sea en razón de una discapacidad, por ser sujetos de especial protección, por su condición de género o edad, los ciudadanos, indistintamente de las condiciones, tendrán el derecho de registrar un requerimiento de forma verbal. En tal caso, el servidor público responsable de la atención deberá proceder de la siguiente manera: * Registrar la información proporcionada por el ciudadano en el formato PQRSD de la Agencia; * Entregar al ciudadano dicho registro para que este verifique que la información ahí consignada corresponde a lo solicitado; * Solicitar al ciudadano firmar el formato de PQRSD, en señal de aprobación de la información; * Acompañar al ciudadano a radicar el requerimiento en el punto de correspondencia en físico con la herramienta de gestión documental, donde el servidor público encargado de la atención le entregará copia".

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 Delegada para atender la auditoría entregó el archivo "Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Agencia de Desarrollo Rural 2020" (en formato Word). Al inspeccionarlo, esta Oficina de Control Interno identificó que las conclusiones obtenidas en el documento aludido no guardaron total correspondencia con los objetivos específicos declarados, como se ilustra en el siguiente paralelo:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES
Focalizar la implementación de mejoras en los canales de atención de acuerdo a necesidades detectadas.	La estructuración y cofinanciación de proyectos productivos continúa siendo el motivo de consulta más popular entre los usuarios y eso concuerda con la misionalidad de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES
<p>Establecer espacios de participación en el marco del proceso de Rendición de Cuentas</p> <p>Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de servicios a la ciudadanía.</p>	<p>El grupo poblacional que más consulta los trámites y servicios ofrecidos por la Agencia es el sexo masculino y están ubicados dentro del rango de edad con mayor productividad (mayores de 30 años); sin embargo, quienes más asisten a los talleres de participación y fortalecimiento asociativo son las mujeres.</p> <p>El grado de escolaridad predominante es primaria, esto aunado a que se presentaron consultantes con nivel cero de educación (9%), lo cual plantea la necesidad de repensar continuamente en el rediseño de las metodologías y estrategias haciéndolas más amigables y al alcance de la población objetivo.</p> <p>La mayor concentración de población rural atendida se encuentra en el pilar de circuitos cortos, haciendo énfasis en mercados campesinos y ruedas de negocio.</p> <p>Los campesinos y la población vulnerable representan el 39% de los usuarios de la entidad y esto contrasta con que el 43% de los consultantes son del tipo <i>otros</i> ciudadanos; lo cual puede sugerir que el acceso a los beneficios de la Entidad requiere intermediarios, tramitadores o perfiles similares.</p> <p>La región donde mayor presencia tiene la entidad son los departamentos de Nariño, Tolima y Bogotá, en sentido contrario los departamentos donde se requiere mayor acompañamiento e intervención son San Andrés y Providencia, Vaupés, Quindío y Amazonas.</p> <p>Aunque el momento actual está altamente influenciado por la tecnología y las herramientas colaborativas, los usuarios prefieren el canal de atención presencial dada la confianza que les genera, la sensación de inmediatez y de personalización del servicio.</p> <p>Es importante resaltar la articulación de las entidades territoriales para el desarrollo eficiente del modelo de atención, siendo uno de los segmentos atendidos por la dirección de comercialización.</p> <p>La alta participación de los ciudadanos y grupos de valor en las actividades realizadas por la dirección de participación y asociatividad y a su vez la dirección de comercialización para la vigencia 2019, consolidada el conocimiento de los ciudadanos en la ADR y su reconocimiento por el trabajo realizado.</p>

Así mismo, al inspeccionar la página web de la ADR, no se observó la publicación de este documento y tampoco se encontró evidencias de su divulgación, lo cual va en contra-vía de lo estipulado en la "Guía de Caracterización de ciudadanos, Usuarios e Interesados", que en el paso 7 "Divulgar y Publicar la Información", señala: *" Este último paso la entidad debe realizar un proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios, y así facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. Con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la Administración Pública, y en la línea de*

la Ley 1712 de 2014, se recomienda que la entidad publique la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para el público en general y para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o interesados, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional⁷. Los resultados deberán publicarse como dato abierto con el fin de que cualquier usuario pueda reutilizar dicha información".

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.*"

En este sentido, la Agencia de Desarrollo Rural – ADR construyó e implementó la Política de Tratamiento de Datos Personales, aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 27 de abril de 2018, la cual se encuentra publicada en la página web de la ADR. Así mismo, para corroborar su funcionalidad (implementación sobre consentimiento del tercero), se pudo establecer que al acceder al vínculo de PQRSD de la página web de la ADR en el módulo Atención al Ciudadano, la pantalla solicita obligatoriamente la

Aceptación de conocer los términos y condiciones sobre tratamiento de datos personales.

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

Esta Oficina de Control Interno viene realizando seguimiento a los resultados que sobre este particular se obtuvieron desde la auditoría del segundo semestre de 2019 hasta la del semestre en curso (II de 2020), donde no evidencia ajustes sobre lo siguiente:

*“Si bien el Numeral 5 de la Política de Tratamiento de datos Personales se titula: "PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER EL DERECHO DE HABEAS DATA", al realizar lectura de los subnumerales 5.1 a 5.2 se observa que allí se presentan las definiciones de consulta y reclamo, 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, **en concepto de esta Oficina de Control Interno, no se presenta explícita y detalladamente el procedimiento que debe seguir el titular de la información para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y/o revocar la autorización**”.* (negrita fuera de texto).

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 primer semestre de 2020, lo cual fue reportado en los Informes OCI-2020-003, emitido el 27 de enero de 2020 y OCI-2020-023 emitido el 17 de agosto de 2020.

De otra parte, al verificar el aviso de privacidad incluido en el formulario electrónico dispuesto para la radicación de PQRSD, no se obtuvo evidencia de los siguientes aspectos:

- Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al Titular.

Al respecto, el Artículo 15 establece que "*El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información: 1. Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento. 2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo. 3. Los derechos que le asisten al Titular. (...)*"

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.
- No se identificó una interlocución activa entre la Alta Dirección y la Oficina de Atención al Ciudadano, dado que el único mecanismo empleado por esta última es el envío de correos electrónicos con los informes trimestrales de PQRSD a la primera, sin obtener pronunciamientos sobre ellos. Tampoco se cuenta con una

periodicidad de envío establecido procedimentalmente. Se insta a protocolizar estos tratamientos e instrumentar la manera en la que la Alta Dirección instruya de manera precisa e inequívoca las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar en la Atención al Ciudadano.

- Se debe procurar que la totalidad de los servidores con responsabilidades de atención al ciudadano participen en los espacios de capacitación que para el efecto disponga la ADR y que procuren cualificar su servicio por medio de formación en diplomados afines, los cuales se recomienda considerar en cada vigencia dentro del Plan Institucional de Capacitaciones - PIC.
- No se identificaron los formatos diligenciados del Auto-diagnóstico sobre la NTC 6047 sobre *Accesibilidad al medio físico. espacios de servicio al ciudadano en la administración pública*, por lo que no es posible determinar el grado de avance consolidado a la fecha, identificando grado de implementación y pendientes.
- 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 Oficina de Tecnologías de la Información - 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.
- La revisión aleatoria de algunos registros de la base de datos de Derechos de Petición del año 2019 y de la que se entregó correspondiente a la vigencia 2020 permitió identificar incumplimiento en el término de solución oportuna de las PQRSD (excedieron los tiempos de respuesta). Esto denota debilidades en los controles de revisión de PQRSD por parte de las áreas encargadas de dar las

respuestas. De otra parte, para las peticiones relacionadas con perfiles de proyectos se indicó que la Vicepresidencia de Integración Productiva está haciendo un tratamiento diferenciado de las respuestas frente a las PQRSD propiamente dichas, identificándose trámites del tercer trimestre de 2020 que no han concluido.

- Las conclusiones obtenidas en el documento de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés no guardan total correspondencia con los objetivos específicos declarados. Adicionalmente, no se cumplieron los criterios de divulgación y publicación de los resultados.
- A nivel de las encuestas de percepción del servicio al ciudadano, no se identificó una estrategia de muestreo adecuada que garantice resultados más consistentes, toda vez que, la ADR está tomando una muestra a partir de una muestra, por lo que no está conceptuando sobre la totalidad de la misma. Así mismo, es posible que la recopilación de la información de la encuesta presente errores, dada la recomendación que reza: *"Reforzar la revisión de la encuesta al momento de recibirla, para garantizar que los encuestados respondan el total de las preguntas y así obtener el 100% de las respuestas, y si existe algún inconveniente poder atenderlo de manera inmediata."*
- La ADR no ha implementado ni documentado protocolos de atención contingentes para la atención de población perteneciente a grupos étnicos o incluso, con algunos tipos de discapacidad (excepto los de personas sordas – Centro de Relevó).

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. Se insta a cumplir el compromiso de envío del diseño organizacional al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Este particular será objeto de revisión en la auditoría del primer semestre de la vigencia 2021 por parte de esta Oficina de Control Interno

- 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. Por tanto, es menester hacer seguimiento al Programa de Trabajo de la OTI, verificando el cumplimiento de los hitos y adopción de la norma 5854, y obtener los formatos de autodiagnósticos de accesibilidad de la Norma 6047 actualizados sobre la infraestructura de la ADR y su nivel de cumplimiento, adaptación y pendientes.
- Mitigar el riesgo de activos de información a través del análisis de la pertinencia de diseño de un proyecto de inversión sobre un aplicativo moderno de gestión documental, con una arquitectura robusta que permita su actualización permanente.
- Aunque ya se reportan avances, es necesario hacer seguimiento a la inclusión en el plan de adquisiciones de la vigencia 2021 del servicio de traducción del portafolio de servicios a lenguas nativas, y, en general, incluir dentro de los protocolos actuales los mecanismos de atención a dichos grupos étnicos y a personas en condición de discapacidad visual y fortalecer las herramientas de su accesibilidad a la oferta de servicios de la ADR.
- Se insta a definir espacios de interlocución activa con la Alta Dirección, con el fin de monitorear la Atención al Ciudadano, los resultados de las encuestas de

calidad y percepción del servicio, así como los reportes trimestrales de PQRSD, obteniendo, en la medida en que resulte aplicable, instrucciones o estrategias sobre el mejoramiento del servicio.

- Se recomienda obtener la autorización, previa revisión de los resultados obtenidos, sobre el documento de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para proceder a su divulgación a través de datos abiertos y su publicación en la página web de la ADR. Ahora bien, es necesario que en ejercicios posteriores de actualización de este reporte, se documente la metodología de segmentación de variables, obtención de datos y su tabulación, de tal manera que sirva de insumo para el mejoramiento de las políticas del servicio y el diseño de estrategias afines, las cuales deberán ser consistentes con los objetivos generales y específicos declarados.
- Finalmente, se insta a fortalecer los mecanismos de asociación de respuestas de ORFEO con los radicados de entrada, así como los mecanismos de revisión y aprobación de las respuestas, evitando incurrir en extemporaneidades. Para el efecto, se deben adoptar esquemas de validación periódica de compromisos, mediante alertas de outlook programadas sobre vencimientos 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 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., 21 de enero de 2021.

ANA MARLENNE HUERTAS LÓPEZ

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró: Carlos Eduardo Buitrago Cano, Contratista.

Revisó: Claudia Patricia Quintero Cometa, Gestor.