AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2020-019

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 de Presidencia - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Cesar Augusto Castaño Jaramillo, Secretario General.
- Dinorah Patricia Abadía Murillo, Vicepresidente de Proyectos.
- Héctor Fabio Cordero Hoyos, Vicepresidente de Integración Productiva
- Felipe Enrique Guerra Olivella, Jefe de la Oficina de Planeación.
- John Fredy Toro González, Vicepresidente de Gestión Contractual.

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): Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.

César David Rodríguez Martínez, 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 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 (PQRSD), recibidas por la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2021 (1 de enero al 30 de junio de 2021), 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

- 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"*

- 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 *"(…) 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"*

- 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 llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en las entidades públicas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables de las actividades respectivas.

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

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

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

En este acápite se trata el cumplimiento dado por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) respecto a los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas

para garantizar de manera efectiva, la atención de las PQRSD formuladas por los ciudadanos.

1.1. Definiciones

El informe del "Primer Trimestre 2021", que se encuentra publicado en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co) en la ruta: "*Transparencia / 4. Planeación, presupuesto e informes /4.11 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos/2021"* contempla en el apartado: *"4. Ingresos por Tipo de Solicitud"* que: *"La clasificación de los documentos y PQRSD que ingresan se realiza teniendo en cuenta lo establecido por Ley y se adicionan los grupos: Control Político, Solicitud de Información y/o Documentos, Consulta y Tutela/Jurídica. Esta clasificación se hace en el momento de la recepción y radicación de la solicitud (…) teniendo en cuenta los siguientes parámetros:* ***Consulta*** *(…).* ***Control Político:*** *(…).* ***Denuncia:*** *(…).* ***Petición:*** *(…).* ***Queja:*** *(…).* ***Reclamo:*** *(…)* ***Solicitudes de información y/o documentos****: (…).* ***Sugerencia*** *(…).* ***Tutela/Jurídica*** *(…)".*

De acuerdo con la información anterior, la Oficina de Control Interno concluye que la Entidad cumple con este lineamiento; no obstante, el Informe de Gestión de PQRSD correspondiente al segundo trimestre de 2021, al 30 de julio de 2021 no había sido publicado en la página web de la entidad.

1.2. Términos y lineamientos especiales en el trámite de las PQRSD.

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 de las 5.268 PQRSD radicadas en la ADR durante el primer semestre de 2021 seleccionó y analizó una muestra de sesenta (60) PQRSD correspondientes al 1,14% del total radicado, en las cuales 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 sesenta (60) PQRSD revisadas, se exponen a continuación:

DETALLE DESVIACIÓN	CANTIDAD	% MUESTRA
Inadecuada clasificación de las PQRSD	6	10%
Sin evidencia de comunicado de respuesta	15	25%
Con respuesta, pero sin evidencia de notificación o constancia de entrega al peticionario	15	25%
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.	14	23%
Sin respuesta de fondo *(Ver detalle en la siguiente tabla)*	2	3%

Se evidenciaron dos (2) PQRSD en las que se observó que la respuesta no fue de fondo, debido a que no se dio respuesta de manera clara, precisa y acorde con lo solicitado, como se detalla a continuación:

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Tipo de documento: **DENUNCIA**	
Radicado **20216100017291** del 19-mar-2021 Dentro del contexto de la denuncia se solicitó:	Radicado **20213200018872** del 26-abr-2021 La contestación emitida por la Vicepresidencia de Integración productiva no dio respuesta a:
Literal d *"Remitir la relación de los indicadores que se han utilizado para evaluar y controlar los proyectos que nos permitan a nosotros los campesinos entender la planeación, como se controla el avance de los tiempos, los costos, riesgos y los términos de calidad y cantidad de trabajo que debe asumir la ADR en el desarrollo de los proyectos".*	Respuesta Literal d *"(…) De manera general, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), ha establecido unos indicadores que deberán aplicarse a todos los PIDAR que se estructuran, estos indicadores se catalogan en:* Indicadores de producto: (…) Indicadores de gestión (…) Indicadores de resultado (…) En la respuesta se informó cuales eran los indicadores utilizados, mas no se remitieron los indicadores del proyecto.
Literal "g", *"Teniendo en cuenta la depreciación del dinero en el tiempo, y los factores económicos tales como la inflación, se solicita se nos informe qué mecanismos ha adoptado la entidad para no trasladar estos efectos a los productores; es decir, en términos coloquiales, cómo garantiza la entidad que habiendo presupuestado un determinado valor para la adquisición de una pala (por ejemplo) en el año 2016 con unos valores acordes para esta fecha y respondiendo a una especificaciones determinadas, pueda ser adquirida por ese mismo valor y con las mismas características 3 o 4 años después? Y no afecte la calidad de los insumos entregados a los beneficiarios de los proyectos de los convenios".*	Respuesta literal g: "*En la implementación de los proyectos UNODC tiene en cuenta el plan de inversión aprobado por la Agencia de Desarrollo Rural, el cual se encuentra elaborado en el marco lógico del proyecto en donde los valores de cada uno de los activos se ha determinado teniendo en cuenta las cotizaciones de los insumos agrícolas, maquinaria, equipos y herramientas al momento de la formulación del proyecto agropecuario rural con enfoque territorial orientados a la generación de ingresos para las asociaciones de beneficiarios de cada uno de los proyectos (…)* No se observa respuesta frente a la solicitud de informar que mecanismos ha adoptado la entidad para no trasladar los efectos de depreciación e inflación de la economía a los productores.
En el apartado de solicitudes adicionales de investigación, se indica: *"(…) se solicita a la Agencia de Desarrollo Rural que a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario e Interno*	En la respuesta suministrada no se evidenció nada relacionado frente a las solicitudes adicionales de investigación.

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
(…) se realicen las investigaciones pertinentes tendientes a corroborar lo aquí señalado (…)"	
Tipo de documento: **PETICIÓN**	
Radicado **20216100043211** del 1-jun-2021 En la petición se indica: "*(…) me permito solicitar agilizar el envío de las diferentes ayudas que si bien son de gran utilidad para nuestros productores agropecuarios que compensaran en gran parte todas las inclemencias climáticas que nos ha dejado esta ola invernal en nuestro municipio (…)"*	Radicado **20213200042102** del 1-jul-2021 En la respuesta se dio a conocer la oferta institucional de la ADR y se brindó información relacionada a las fechas de recepción de perfiles; no obstante, no se realizó ningún pronunciamiento sobre la Petición de la Alcaldía de Socotá.

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, en correo electrónico del 2 de julio de 2021 la Secretaría General - Punto de Atención al Ciudadano, informó: *"(…) se remite la matriz de Seguimiento, (…), la información se diligencia continuamente de manera manual, teniendo en cuenta que desde el mes de diciembre de 2020, en la Agencia, el informe de estadísticas de ORFEO denominado "internet" no está habilitado y no reporta la información*", aspecto que fue corroborada por la Oficina de Control Interno mediante verificación en el Sistema de Gestión Documental (aplicativo ORFEO) durante el primer semestre de 2021, sin que se generara dicho reporte.

De otra parte, 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 sobre las incidencias que tuvo la Emergencia Sanitaria por COVID-19 en la atención al ciudadano, de lo que fue informado, que: *"A raíz de la emergencia sanitaria denominada COVID-19 la Entidad expidió la Circular 031 de 2020 (…) en donde se dictaban las directrices para la atención de los usuarios y ciudadanos y la recepción de PQRSD, esta circular estuvo vigente hasta el mes de marzo del 2021 en donde se expidió la Circular 016 de 2021 en la cual se planteaban los nuevos lineamientos para la atención de los usuarios y ciudadanos por medio del canal presencial, esta presencialidad se ajusta a los decretos internos con los que cuente la ciudad o municipio en donde se encuentra cada UTT de la Entidad, es decir, se presentan variaciones en la atención presencial de los diferentes puntos. Adicionalmente, por medio de la Circular 027 de 2021 se redireccionaron las llamadas a las líneas fijas que se encuentran disponibles en la página web. (…) Con respecto a los tiempos de respuesta de las PQRSD, la Entidad se ajustó al Decreto presidencial 491 del 2020 en su artículo 5 en donde amplía los plazos para dar respuesta a las PQRSD (…)."*

  Respecto a los controles de revisión de las respuestas de PQRSD con destino a los ciudadanos, en auditoría del período anterior (segundo semestre 2020) la Secretaría General 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 evidenció en la página web de la ADR el archivo "Registro público PQRSD I Trimestre 2021", cuya revisión de los contenidos mínimos precitados se cumplió.

  Así mismo, en el seguimiento anterior correspondiente al segundo semestre de 2020, la Oficina de Control Interno evidenció que no se contaba con el reporte correspondiente a la vigencia 2020, por lo que en este seguimiento se verificó el cumplimiento del requisito de divulgación, evidenciando la publicación del archivo **"**Derechos de Petición primer semestre 2020"; no obstante, no se evidenció el archivo correspondiente al segundo semestre de 2020.

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 2021 el presente informe semestral. En la página web de la ADR, en la ruta: *Transparencia y Acceso a la Información Pública / 4. Planeación, presupuesto e informes / 4.9. Informes de la Oficina 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 Nº 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 segundo 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, (…)", por lo que, la Oficina de Control Interno indagó sobre sus avances al 30 de junio de 2021, obteniendo como respuesta: "*En atención al artículo 2° del Decreto 371 de 2021, la ADR se encuentra actualmente gestionando la obtención del concepto favorable para poder radicar el estudio técnico ante el Departamento Administrativo de la Función Pública",* situación que denota que continúa la deficiencia que ha venido siendo informada por esta Oficina. 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.**

  Al indagar sobre esta temática con la Secretaría General y si se requirieron recursos para su adopción, fue indicado en correo electrónico del 2 de julio de 2021, *"(…) el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano no tiene asignado presupuesto; sin embargo, se han realizado capacitaciones para mejorar el servicio en las UTT`s, en los siguientes temas: Protocolo de Atención al Ciudadano, Carta de Trato Digno, Procedimiento de la Encuesta de satisfacción del servicio prestado, Diligenciamiento de la Encuesta de satisfacción del servicio prestado. Procedimiento de Gestión de PQRSD, Ley de Alivios."*

  Al respecto, la Oficina de Control Interno verificó la asistencia a dichas capacitaciones, evidenciando que para las capacitaciones de "*Procedimiento (…)"* y "*Diligenciamiento de la Encuesta de satisfacción del servicio prestado*" y "*Ley de Alivios*", se adjuntaron pantallazos de la plataforma Microsoft Teams; no obstante, no fue posible identificar los listados de asistencia en los cuales se pueda determinar el número de asistentes con nombre y duración dentro de la capacitación.

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

  Frente a este tema, el 28 de junio de 2021 la Secretaria General suministró copia de correos electrónicos enviados a la Oficina de Planeación, Presidencia y a Oficina de Control Interno, en los que se remitió a estas dependencias el "Informe PQRSD Primer Trimestre 2021 y "Anexo Informe Primer Trimestre 2021"; no obstante, llama la atención que el corte de este informe fue a 31 de marzo de 2021 y se remitió a estas dependencias casi tres (3) meses después, lo cual denota que no hay una periodicidad definida para su envío, situación que puede generar falta de oportunidad en los ajustes u observaciones a las que haya lugar.

  Así mismo, el cuerpo de los correos electrónicos emitidos indicaban: "*(…) me permito remitir el Primer Informe Trimestral de PQRSD del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del año en curso, el cual se encuentra publicado en la página web de la ADR (…)"*, contenido que permite concluir que la remisión de estos informes a la Alta Dirección es netamente informativo, debido a que no se está efectuando una revisión preliminar de los resultados y gestiones relacionadas con Atención al Ciudadano, por lo que, 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.

  Respecto a los *"Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección",* la Secretaria General indicó *"(…) coordinación realizada con la Alta Dirección para el ajuste y mejora del procedimiento de Gestión de PQRSD para la inclusión de los lineamientos para atender el Control Polìtico",* ante lo cual, la Oficina de Control Interno evidenció cadena de correos, en los cuales se realiza la gestión pertinente a la modificación del procedimiento de PQRSD, teniendo en cuenta la solicitud

del Congreso sobre lo que establece el artículo 258 de la ley 5ª de 1992, soporte de la reunión realizada a través de la plataforma Microsoft Teams la cual tuvo como objetivo principal "Revisión y Ajuste procedimiento PQRSD" y finalmente se evidenció la actualización del procedimiento "Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD" en su versión 5, realizada el 2 de julio de 2021.

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, la Secretaría General indicó*: "(…). En la vigencia 2020 se realizó la adecuación de los baños para personas con movilidad reducida en las (…) Unidades Técnicas Territoriales: Neiva, Popayán, Medellín e Ibagué. En esta última también se adecuó el Punto de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la (…) NTC 6047 - Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Lo anterior se ejecutó con el Contrato de Obra N° 7112020 de 2020, el cual tuvo como objeto "Mantenimiento integral y adecuación a los bienes inmuebles donde funciona la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales de la (…) ADR (…). Al día de hoy (mes de junio de 2021) la Agencia de Desarrollo Rural cumple con el baño accesible de acuerdo con la NTC 6047 en las siguientes Unidades Técnicas Territoriales*:

SEDE DE LA ENTIDAD	***PORCENTAJE DE AVANCE***
UTT 1 - Santa Marta	*100%*
UTT 3 - Montería	*100%*
UTT 13 Bogotá	*100%*
Sede Central	*90%*
UTT 5 - Medellín	*80%*

SEDE DE LA ENTIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE
UTT 8 - Ibagué	*50%*
UTT 9 - Popayán	*60%*
UTT 11 - Neiva	*80%*

No obstante, el avance reportado es el mismo del informe anterior correspondiente al segundo semestre de 2020, por lo tanto, durante este periodo no se registraron avances.

Sin perjuicio de lo anterior, al verificar la NTC 6540 y la herramienta de autodiagnóstico 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. Como se mencionó en el informe anterior, es necesario que la Secretaría General diligencie la herramienta (lista de verificación de autodiagnóstico), 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 puedan 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 30 de junio de 2021 la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) informó que: "*(…) la (…) NTC 5854 se cumple parcialmente en el nivel AA. Por otra parte, la página web de la ADR no cumple con los lineamientos de la plataforma CONVERTIC. Lo anterior, debido a las brechas tecnológicas que no permiten implementar la totalidad de lineamientos. En consecuencia, de lo anterior, actualmente la Agencia se encuentra en proceso de migración a sede electrónica de acuerdo con la Resolución 1519 de 2020 y 2893 de 2020 expedida por MINTIC, con la cual se da cumplimiento al Anexo 01 - Directrices de accesibilidad Web (Resolución 1519 de 2020*)".

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y lo descrito en el informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD del segundo semestre de 2020, donde se indicó: *"se evidenció memorando respuesta del 9 de noviembre de 2020 por la Oficina de Tecnologías OTI, donde informa que se encuentran desarrollando una nueva arquitectura de solución basada en tecnologías, que permiten adoptar de la (…) NTC 5854 a la Página Web de la ADR, así mismo, 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% (…)".* La Oficina de Control Interno indagó sobre el estado actual de este plan y los resultados obtenidos, ante lo cual, la OTI informó: *"(…) el plan planteado para la puesta en producción de la sede electrónica institucional se encuentra finalizado. La sede electrónica se encuentra en producción desde el 23 de julio del presente año. Esta sede electrónica, se encuentra actualizada teniendo en cuenta lo dispuesto en las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020,*

expedidas por MinTIC; con relación a la disposición de información y el esquema gráfico solicitado por esta reglamentación".

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, en correo electrónico del 2 de julio de 2021 el responsable del Punto de Atención al Ciudadano de la sede central indicó: *"Se remite la imagen de la información que está publicada en la página web, www.centroderelevo.gov.co botón "Quienes somos", en la que se indica la forma de operar de este centro y se informa que no es necesario realizar convenio, 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 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 las auditorias del primer y segundo semestre de 2020, así como, lo descrito en este informe, la arquitectura del aplicativo presenta obsolescencia, por lo que se tienen riesgos de activos de información, por lo cual 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: ▪ Calle 43 N° 57 – 41 (Bogotá D.C.) Primer piso ▪ Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9º Edificio WBP (Bogotá D.C.) ▪ Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales ubicadas en https:// www.adr.gov.co/agencia/Paginas/utt.aspx Horario de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua
Escrito	▪ 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	▪ 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	▪ Celular: 316 6841665 ▪ PBX: (031) 748 22 27. EXT: 5400 - 5402.Atención al Ciudadano Sede Central. ▪ Las 13 UTT´s cuentan con números telefónicos locales y PBX los cuales puede consultar www.adr.gov/atencionalciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx ▪ Línea WhatsApp: 316 8341665 ▪ Línea exclusiva de denuncias: (031) 7477827

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 y Servicios a la Ciudadanía / 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 y Servicios a la Ciudadanía / 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 ADR tiene establecido en la Resolución 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 (...)"*; no obstante, mediante la Circular 016 del 01 de marzo de 2021 se establecieron nuevos lineamientos relacionados con la prestación del servicio de atención al ciudadano por medio del canal presencial, ajustando esta presencialidad a los decretos internos de la ciudad o municipio donde se ubican las UTT o sedes de la Entidad. Adicionalmente, por medio de la Circular 027 del 29 de abril de 2021 se redireccionaron las llamadas a las líneas fijas que se encuentran disponibles en la página web.

- 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) 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 verificó el Protocolo de Atención al Ciudadano (Versión 3); no obstante, este no contempla protocolos para la atención de personas

de comunidades indígenas o afro (lenguas nativas), por lo que se requiere que la ADR implemente estos mecanismos**.**

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

  En auditoría del periodo anterior (segundo 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"*; no obstante, a través de la revisión de la muestra de PQRSD, la Oficina de Control Interno determinó 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 ,2020 y 2021**.**

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

  En el documento "*Análisis Primera Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario"* aplicada del 4 de enero al 20 de abril de 2021 en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Sede Central y de las Unidades Técnicas Territoriales, documento publicado en la página web www.adr.gov.co en la ruta: *Atención y Servicios a la ciudadanía / Evaluación y percepción*, se observó que la encuesta fue aplicada a 274 ciudadanos, que de acuerdo con lo indicado en el informe de la encuesta, esto fue debido a: "*(…) las medidas restrictivas tomadas en algunas regiones del territorio nacional por el aumento de casos del virus (COVID-19) limitó las actividades y las socializaciones en los territorios por esto, se hace necesario aclarar que en los puntos de atención de las UTT´s N° 1 con sede en Santa Marta y cobertura en los departamentos de Magdalena, Cesar y la Guajira; la UTT N° 7, con sede en Tunja que abarca*

el oriente colombiano con los departamentos de Boyacá, Arauca y Casanare, no se registraron atenciones, por lo que no se pudieron aplicar las encuestas de la muestra solicitada. (…). Debido a la baja participación por parte de los ciudadanos y usuarios y las restricciones establecidas en los territorios en donde se encuentran ubicadas las UTT´s mencionadas anteriormente y la cobertura de estas, el análisis se realizará sobre las 274 encuestas aplicadas en el territorio nacional, correspondiente al 89, 83% 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
- Canales utilizados para acudir a trámites y servicios
- Mecanismos para ejercer control social

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.**

La planta de personal del proceso de Participación y Atención al Ciudadano (PAC) se encuentra conformada de la siguiente manera: nivel central cinco (5) servidores públicos y (1) un contratista y, en cada una de las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales hay un enlace de atención al ciudadano delegado bajo la Circular 011 de 2021, de los cuales, once (11) son servidores públicos y dos (2) contratistas.

En cuanto a la forma y evidencias de cómo se evalúa a los servidores públicos y contratistas antes mencionados, el 2 de julio de 2021 la Secretaría General informó: *"(…) se remiten las imágenes de las calificaciones a los servidores públicos adscritos al Proceso PAC en el nivel central, se precisa que los servidores en provisionalidad no son calificados y la contratista del nivel central no tiene entre sus obligaciones atención al público"*, así las cosas, con la información suministrada, la Oficina de Control Interno evidenció de las dos (2) servidoras de carrera administrativa de la sede central el formato de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC denominado "Proceso: Evaluación del Desempeño Laboral" aplicado para el período comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de enero de 2021.

No obstante, es importante implementar la evaluación del comportamiento y actitud del servidor público en la interacción con los ciudadanos 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 2021 (27 y 28 de mayo de 2021) se realizó capacitación sobre la plataforma Orfeo a personal de la sede central y las UTT, actividad que formó parte del Plan Institucional de Capacitación - PIC de la Agencia; no obstante, la Oficina de Control Interno considera que, si bien este tema contribuye a la gestión de las PQRSD, no da cobertura al proceder operativo que se deriva del servicio y atención al ciudadano, así mismo, en el reporte de asistencia a dichos espacios obtenido del aplicativo Microsoft Teams suministrado por Secretaría General, no se evidenció la participación del personal del proceso de Participación y Atención al Ciudadano.

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

  Frente a este tema, la Secretaría General suministró copia de la Resolución 172 de 2020 *"Por medio de la cual se adicionan 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",* la cual incluye los artículos 28, 29 y 30 relacionados con *"reconocimiento servidor por su atención al ciudadano*".

  Al consultar el contenido de dicha Resolución, se identificó lo siguiente:

  - En la parte considerativa se aduce 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 Resolutiva modificó el título II de la Resolución 1591 de 2017 sobre los estímulos, introduciendo los siguientes: Art. 23: "*Reconocimiento por Tiempo de Servicio y/o Pre-Pensionado";* art. 24: *"Reconocimiento al Colaborador Destacado"* y art. 28: "*Reconocimiento Servidor por su Atención al Ciudadano"* En cada caso, se prevén 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 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.**

Aunque no fue posible identificar el número de asistentes (con nombre y duración) a las sesiones de capacitación en las evidencias suministradas del

aplicativo Microsoft Teams, esta Oficina de Control Interno recomienda continuar con estas actividades, así como, incentivar la asistencia de todo el personal del proceso con el fin de contar con mecanismos frecuentes y efectivos 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 PQRSD.**

  Mediante la Resolución 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 PQRSD.**

  Con corte al 29 de julio de 2021 se evidenció en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co), en la ruta "*Transparencia / 4. Planeación, presupuesto e informes/ 4.11 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos"* la publicación de un (1) informe correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2021.

- **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 quinta versión el 2 de julio de 2021.

Trámites y otros procedimientos administrativos

En consulta realizada en la página web de la Entidad (www.adr.gov.co), en la ruta: *Transparencia / 5. Trámites*, la Oficina de Control Interno observó tres (3) 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:

- Habilitación de EPSEA.
- 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 2021, la Secretaría General mediante correo electrónico del 2 de julio de 2021, informó la capacitación de Protocolo de Atención al Ciudadano y Carta de Trato Digno.

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

  En el 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 Secretaría General suministró el documento "Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Agencia de Desarrollo Rural 2020" (en formato Word). Como se mencionó, en el informe anterior correspondiente al segundo semestre de 2020, *"(…) esta Oficina de*

Control Interno identificó que las conclusiones obtenidas en el documento aludido no guardaron total correspondencia con los objetivos específicos declarados (…)".

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 contravía 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 Nº 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.

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, en la vigencia 2020 reportado en el informe OCI-2020-023 emitido el 17 de agosto de 2020 y en el Informe OCI-2021-002 emitido el 21 de enero de 2021.

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 del Decreto mencionado establece: *"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.

- De acuerdo con lo informado por los responsables del proceso de Participación y Atención al Ciudadano la matriz de seguimiento a las peticiones se diligencia continuamente de manera manual, teniendo en cuenta que desde el mes de diciembre de 2020 el informe de estadísticas de ORFEO denominado “internet” no está habilitado y no reporta la información.

- Debilidades en la comunicación entre la Alta Dirección y la Oficina de Atención al Ciudadano, debido a que el único mecanismo empleado por esta última es el envío de correos electrónicos con los informes trimestrales de PQRSD posterior a su publicación, sin obtener pronunciamientos sobre ellos. Tampoco se cuenta con una periodicidad de envío establecido procedimentalmente. Se insta a protocolizar estos tratamientos e implementar mecanismos de comunicación que permitan generar acciones preventivas y correctivas oportunas a que haya lugar en la Atención al Ciudadano.

- No se identificaron los formatos diligenciados del Autodiagnóstico 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 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.

- 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 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 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 Relevo).

- Teniendo en cuenta los resultados de la revisión de las 60 PQRSD, la Entidad presenta oportunidades de mejoramiento para su atención y trámite adecuado, toda vez que se evidenció: inadecuada clasificación de las peticiones, PQRSD sin evidencia de comunicado de respuesta, PQRSD con respuesta pero sin evidencia de notificación o constancia de entrega al peticionario, respuestas que no fueron de fondo y 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.

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.

- Continuar con 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.

--

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., 12 de agosto de 2021.

ANA MARLENNE HUERTAS LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró: *Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista*
Revisó: *Claudia Patricia Quintero Cometa, Gestor.*