

		Otros Informes de Control Interno		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2023-019

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

DESTINATARIOS:¹

- Luis Alberto Higuera Malaver, Presidente.
- Mónica Rocío Adarme Manosalva, Secretaria General (E) y Jefe de la Oficina Jurídica (Delegado de Presidencia - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Onis Johanna Fierro Hernández, Jefe de la Oficina de Planeación.
- Yineth Esperanza del Pilar Guarnizo Rojas, Vicepresidente de Integración Productiva (E)
- Javier Enrique Cely Amézquita, Vicepresidente de Proyectos (E)
- Javier Edilberto Fernández Nope, Vicepresidente de Gestión Contractual (E)

EMITIDO POR: Wilson Giovanni Patiño Suárez, Jefe Oficina de Control Interno

AUDITOR (ES): Juan Harbey Numpaque Fonseca, Contratista

María Paula Urquijo Vargas, Contratista

Jorge Iván Flórez Franco, Contratista

Hernando Enrique Santos Iriarte, Gestor T1 Grado 9

¹ En virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (adicionado por el Artículo 16 del Decreto 648 de 2017) *“Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal al representante legal de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno (...)*

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

OBJETIVO(S):

Determinar el grado de cumplimiento de las normas legales vigentes asociadas a la atención prestada por parte de las dependencias que reciban, tramiten y resuelvan las quejas, sugerencias y reclamos de la Agencia de Desarrollo Rural, en adelante ADR, de acuerdo con lo determinado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE:

Aplica a la gestión realizada en el primer semestre de 2023.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

Tabla 1. Normatividad

NORMATIVIDAD LEGAL EXTERNA
<p>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.” Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</p>
<p>Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>
<p>Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>
<p>Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</p>
<p>Decreto 1081 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." ARTÍCULO 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p>
<p>Decreto 103 DE 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.</p>
NORMATIVIDAD LEGAL INTERNA
<p>Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. “Por el cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a la información pública y se asigna una función”</p>

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/>

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad relacionada por parte de la ADR se determinó el criterio a evaluar, la prueba a ejecutar y su respectivo resultado, así:

CRITERIO 1

Ley 1474 de 2011. “(...) Artículo 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.* En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)”

Ley 1437 de 2011. “(...) Artículo 7. *Deberes de las autoridades en la atención del público. Numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.* (...)”

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano - versión 2

“(...) Es así como, la ley dispone que en todas las entidades se debe contar por lo menos con una dependencia “encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.” (...)”

Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. “(...) Artículo 6. *Enlaces.* Cada vicepresidencia, dependencia de la Agencia, así como las Unidades Técnicas Territoriales – UTT – deberán indicar, al inicio de cada anualidad, mediante memorando dirigido a la Secretaria General, los nombres completos de las personas o persona que servirá de enlace y sus respectivos correos electrónicos, para:

- Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – Servicio al Ciudadano
- Atención a peticiones de Entes de Control
- Atención a peticiones del Congreso” (...)”

Pruebas ejecutadas:

- Indagación normativa realizada con el fin de comprobar la existencia de la dependencia encargada de la gestión de las PQRSD.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

- Solicitud de memorandos de indicación de enlaces por cada dependencia y verificación que la totalidad de dependencias hayan emitido el respectivo documento.

Resultado de evaluación:

De acuerdo con el Decreto 2364 de 2015. “(...) **ARTÍCULO 28. Secretaría General. Numeral 15. Coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos. (...)**”

La ADR cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental que ejecutan las actividades relacionadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, dependencias que pertenecen a Secretaría General.

Así mismo, la Resolución 074 de 2023 de la ADR indica en su artículo 6. “*Enlaces*”, la obligatoriedad de que cada Vicepresidencia, dependencia de la Agencia, así como las Unidades Técnicas Territoriales – UTT, deben designar los enlaces para la atención de PQRSD de servicio al ciudadano, entes de control y Congreso.

Al realizar la evaluación del cumplimiento del artículo 6 de la Resolución 074/2023, se evidenció que las siguientes dependencias no remitieron el memorando a la Secretaria General, indicando el enlace que apoyaría la gestión de las PQRSD.

Tabla 2. Dependencias sin envío de memorando

Dependencias
Vicepresidencia de Gestión Contractual
Oficina de Comunicaciones
Unidad Técnica Territorial – Cúcuta
Unidad Técnica Territorial -Medellín
Unidad Técnica Territorial – Tunja
Unidad Técnica Territorial – Ibagué
Unidad Técnica Territorial – Neiva
Unidad Técnica Territorial - Villavicencio

Elaboración propia equipo auditor
Fuente: Respuesta Secretaría General por correo electrónico del 19/07/2023

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>

Conclusión:

La Presidencia de la Agencia definió mediante la Resolución número 074 de 2023, las dependencias encargadas de la atención de las PQRSD, sin embargo, la totalidad de las Vicepresidencias, áreas y Unidades Técnicas Territoriales, no remitieron el memorando de designación de enlace, en cumplimiento del Art. 6 de la mencionada resolución.

Recomendación:

Definir medidas de contingencia para obtener la designación correspondiente de todas las dependencias y realizar sensibilizaciones y acompañamientos directos por parte del equipo de Atención al Ciudadano, mediante capacitaciones al inicio de cada anualidad, donde se incluya lo correspondiente a la generación de compromiso de envío de memorando con el nombre del enlace.

CRITERIO 2

Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

“(...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...)”

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2

“(...) La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co). (...)”

Resolución 074 de 2023. Artículo 14. CANALES DE CONTACTO.

“(...) III. Canal virtual:

- Correo electrónico institucional: correspondencia@adr.gov.co

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

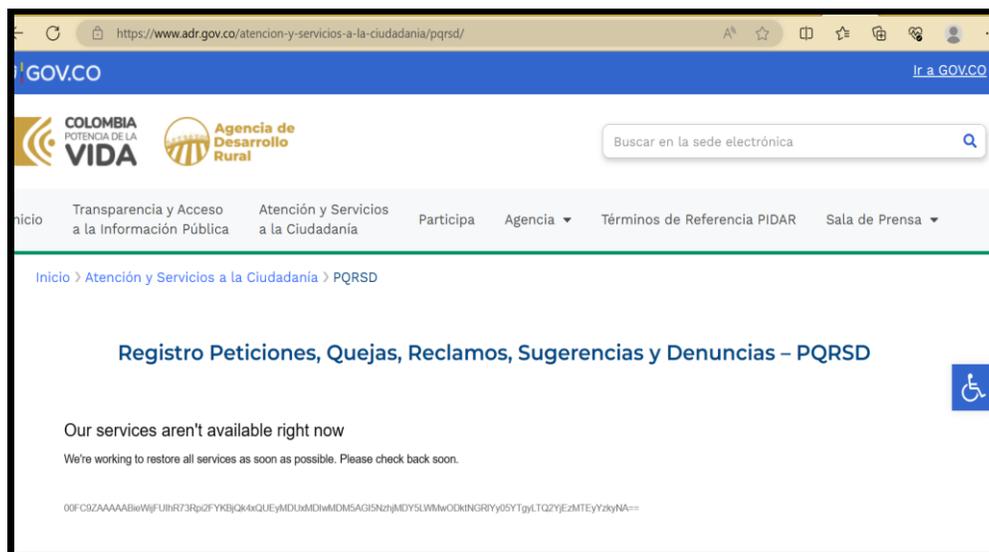
- *Página web de la ADR www.adr.gov.co en la sección: atención y servicios a la ciudadanía – PQRSD. (...)*

Prueba ejecutada:

- Verificación en página web de la ADR, del espacio para radicación de quejas, denuncias y sugerencias.

Resultado de evaluación:

Se consultó el enlace [PQRSD – Agencia de Desarrollo Rural \(adr.gov.co\)](http://PQRSD – Agencia de Desarrollo Rural (adr.gov.co)), el cual es de fácil acceso para la ciudadanía, sin embargo, presentó indisponibilidad el día de consulta, así:



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 23/07/2023 11:11 am

Conclusión:

El enlace de recepción y atención de PQRSD que se encuentra en la página web contiene los campos necesarios para la presentación de una PQRSD, sin embargo, en el momento en que el equipo auditor realizó la consulta, presentaba indisponibilidad que requiere ser corregida de forma inmediata para servicio del ciudadano.

Recomendación:

Determinar indicadores que permitan la medición de la disponibilidad del servicio de registro de PQRSD, realizar seguimiento, definir metas de cumplimiento y tomar las medidas correctivas de acuerdo con los resultados.

Informe No OCI-2023-019 Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

CRITERIO 3

Ley 1437 de 2011. “(...) **CAPÍTULO II. ARTICULO 7. Numeral 2. 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. (...)**”

Prueba ejecutada:

- Verificar en sede central el horario de atención, apertura y cierre, así como en la página web la descripción de horario de atención.

Resultado de evaluación:

Se comprobó que, en la sede central de la ADR el horario de apertura es 08:00 a.m. y el cierre a las 5:00 p.m. jornada continua.

De igual forma en la página web de la entidad se describe:

Agencia de Desarrollo Rural

Sede principal

Dirección: Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN Bogotá, Colombia – Código Postal: 111321

Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m jornada continua

Línea de Atención: +57 (601) 748 22 27

Línea gratuita Nacional: 018000-189889

Línea de transparencia: +57 (601) 747 78 27

Celular: +57 316 834 1665

WhatsApp: +57 316 834 1665

Correo institucional: correspondencia@adr.gov.co

Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@adr.gov.co

Correo denuncia ciudadana: denuncias@adr.gov.co

[@ADR_Colombia](#)
[@AgenciaDesarrolloRuralCo](#)
[@adr_colombia](#)
[Agencia de Desarrollo Rural](#)

[Directorio Unidades Técnicas Territoriales](#)
[Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso](#)
[Mapa del Sitio](#)
[Centro de Relevó](#)



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 24/07/2023 02:40 pm

Conclusión:

Se cumple con el criterio de forma adecuada por parte de la ADR.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

CRITERIO 4

Ley 1437 de 2011. “(...) **CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7. numeral 4.** *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código. (...)*”

Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). 2022 II

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las situaciones comunicadas en los informes del II Semestre de 2021 (OCI-2022-003) y I Semestre de 2022 (OCI-2022-017) de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, numeral 1.2. Términos y lineamientos especiales en el trámite de las PQRSD, en los cuales se informó que ciento treinta (130) PQRSD no se encontraban registradas en el Sistema de Gestión Documental (Aplicativo Orfeo) y que fueron radicadas a través de la página web de la Entidad, ante lo cual para el II semestre de 2021 la Secretaria General, mediante correo electrónico del 25 de enero de 2022, manifestó “(...) *Respecto a estos radicados, el registro queda en el SGD Orfeo, pero no es posible visualizarlas por una falla técnica que continua en el módulo (...) a la fecha hay 100 documentos que no se pueden mover, por las características a continuación expuestas (...)* ” y, para el I semestre de 2022 la Secretaria General mediante correo electrónico del 25 de julio de 2022 informó, “(...) *las fallas técnicas que presenta ORFEO y que son un tema de competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información OTI, se reportan constantemente solicitando se dé una solución para poder atender y dar trámite a los radicados de ingreso (...), el tema de la falla de ORFEO es un tema técnico que no es competencia de Atención al Ciudadano; sin embargo, hemos trabajado desde la parte de seguimiento para procurar atender los radicados y apoyar en la consecución de los soportes, esperando se dé una solución definitiva a las fallas que viene generando ORFEO*”; no obstante, en el presente seguimiento la Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia de la gestión realizada y estado actual de las ciento treinta (130) PQRSD, mencionadas y comunicadas desde la vigencia 2022.

Pruebas ejecutadas:

- Verificar el sistema de turnos que se tiene implementado en la sede principal de Bogotá para la atención ordenada de la ciudadanía.

Informe No OCI-2023-019 Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

- Reunión de evaluación de PQRSD no registrados en la aplicación ORFEO con el fin de determinar si se subsanó con la actualización de ORFEO en el mes de abril de 2023.

Resultado de evaluación:

- De acuerdo con la revisión efectuada, se identificó que el sistema de turnos que maneja la ADR es la numeración que genera por cada PQRSD la aplicación ORFEO, que mantiene la trazabilidad de recepción, gestión y respuesta.
- Respecto a las fallas de la aplicación ORFEO presentado en el segundo semestre de 2022, se recopiló la siguiente información:

1. Oficina de Comunicaciones lanzó una noticia, la cual fue publicada en el banner de la página web de la ADR el 18 de agosto del 2022, con el objetivo de registrar en la aplicación ORFEO las ciento treinta (130) PQRSD que se habían generado durante este período (26 de octubre de 2021 y el 10 de agosto de 2022), así:



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 01/09/2022 03:12 pm

2. Como resultado de la gestión y de acuerdo con la información entregada en reunión con Atención al Ciudadano el día 25 de julio de 2023, solo dos (2) PQRSD fueron reenviadas.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Conclusiones:

- El equipo de Atención al Ciudadano de la ADR desarrolla adecuadamente la gestión de turnos y se integra directamente con el sistema de administración de las comunicaciones.
- El plan de contingencia desarrollado por la ADR para mitigar la materialización del riesgo fue insuficiente y requiere ser reevaluado y redefinido teniendo en cuenta:
 - a. Garantizar a los peticionarios que los ciento treinta (130) PQRSD hayan sido respondidos.
 - b. Comunicarse con cada peticionario, con el fin de identificar si se respondió o generó un nuevo PQRSD que no se haya detectado.
 - c. Revisión tecnológica que permita garantizar la disponibilidad de la herramienta PQRSD.
 - d. Establecimiento de plan de contingencia, que quede plasmado en la política de atención al ciudadano, en la guía de incidentes de seguridad de la información y en el mapa de riesgos de la ADR.

CRITERIO 5

Ley 1437 de 2011. “(...) **CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7. numeral 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. (...)”

Resolución 074 de 2023. “(...) **Artículo 9. PROTOCOLOS DE SERVICIO, LENGUAJE CLARO, ACCESIBILIDAD Y LENGUAS NATIVAS.** Las interacciones, bien sea verbales o escritas, de los servidores y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural con ciudadanos, usuarios y partes interesadas deberán ser en un lenguaje claro y con aplicación de los protocolos de servicios adoptados por la Agencia, con el fin de materializar los derechos y deberes consignados en la Carta de Trato Digno. (...)”

Prueba ejecutada:

- Verificar en página web la existencia de la carta de trato digno en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Resultado de evaluación:

Se evidenció en la página web, enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-trato-digno/>, la existencia de “Carta Trato Digno y Protocolo de Atención al Ciudadano”.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 21/07/2023 10:41 am

Conclusión:

La ADR cumple con la suscripción y publicación de la Carta de Trato Digno de acuerdo con los criterios definidos.

CRITERIO 6

- Ley 1437 de 2011.** “(...) **ARTÍCULO 14.** *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva*

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (...)

- **Resolución 074 del 20 de febrero de 2023. CAPÍTULO II DE LAS PETICIONES. Artículo 12. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.**

(...) deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:

Petición: 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Solicitudes de información y petición de copias: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro de 10 días hábiles, se entiende que ha sido aceptada, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los 3 días hábiles siguientes.

Consulta: El término de respuesta es de 30 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Queja: El término de respuesta es de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Reclamo: El término de respuesta es de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Solicitudes entidades públicas: El término de respuesta es de 10 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Solicitudes Congreso: El término de respuesta es de 5 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción, deberán ser asignadas inmediatamente a presidencia.

Solicitudes en materia de ejecución contractual: El término de respuesta es de 3 meses hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Solicitudes de acceso a la información pública: El término de respuesta es de 10 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Denuncia: El término para acusar recibido 15 días hábiles.

Felicitación: El término de respuesta es de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción

Sugerencia: El término de respuesta es de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Solicitudes entes de control: El término de respuesta es de 10 días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción, salvo que contengan un plazo diferente, en cuyo caso primara, este último.

Artículo 19. TRASLADO POR COMPETENCIA. “(...) Si la Agencia de Desarrollo Rural no es la competente para conocer de una petición que se le presenta, el servidor o contratista remitirá la petición a la entidad competente, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito el comunicado al interesado acerca del traslado. Si la petición fue realizada de manera verbal, se le informará de forma inmediata (...)”

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2

Tabla 3. Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones en documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Pruebas ejecutadas:

- Evaluación de congruencia de los diferentes campos existentes en la base de datos de ORFEO y los criterios definidos.
- Determinación estadística de la base de datos con el fin de identificar el comportamiento de las respuestas en los términos establecidos.
- Evaluación de una muestra con la información contenida en la aplicación ORFEO, con el fin de determinar la fiabilidad de la trazabilidad de información por cada PQRSD.

Resultado de evaluación:

Congruencia de los campos de la base de datos

- La matriz cuenta con las siguientes **categorías** de clasificación de información de entrada:

Tabla 4. Categorías de entrada

CATEGORÍA
SIN
PQRS
TRASLADO
TUTELA

Elaboración propia equipo auditor.

Fuente: Respuesta Secretaría General 20236100032863, punto 1.

Se encontró en la matriz un total de 3.289 radicados de entrada clasificados como categoría “SIN” equivalentes a un 45.25% del total, al analizar once (11) ítems se encontró que podrían catalogarse como PQRSD.

Una vez entró en operación el nuevo ORFEO en el mes de abril de 2023, setenta y ocho (78) radicados de entrada conservan la categoría “SIN”.

A continuación, se presentan casos no categorizados como PQRSD con categoría “SIN”, que representan peticiones, solicitudes de información, traslados de PQRSD.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Tabla 5. PQRSD categorizados “SIN”

Ítem	Radicado de Entrada	Asunto
1	2023600000261	derecho de petición - derecho de petición
2	20236100000421	RESPUESTA 2023-420-054093-1 TRASLADO SOLICITUD 2022-313-048702-2 PROPONER UTILIZAR PARTE DEL AGUA DE GRANDES EMBALSES QUE SOLO GENERAN ENERGIA ELECTRICA PARA RIEGOS Y ACUEDUCTOS Y LA ENERGIA DEJADA DE GENERAR PROVEERLA CON ENERGIA SOLAR HIDROGENO VERDE Y EOLICA
3	20236100000481	AGENDAR UNA REUNION CON EL PRESIDENTE DE AGENCIA RURAL PARA DIALOGAR PARA DIALOGAR SOBRE UN PROYECTO AGRO INDUSTRIAL NACIONAL E INTERNACIONA
4	20236100000511	SOLICITUD DE DOCUMENTOS RADICADO 20206000075521
5	20236100000811	TRASLADO POR COMPETENCIA - GESTION DE LA PETICION E-2022-0007-405123 SOLICITUD AYUDA PARA TENER UNA TIERRA PROPIA PARA TRABAJAR LA GANADERIA Y LA AGRICULTURA
6	20236100001321	SOLICITUD DE CERTIFICACION A LA FECHA ASORIBU ASOCIACION USUARIOS RIO BUGALAGRANDE ASORIBU
7	20236100001491	TRASLADO RESPECTO AL DERECHO DE PETCION CON RADICADO DSC1-202246171 DEL 16-12-2022 RADICADO NO 2022-0871844-1 PETICIO CON RADICADO NO2022-8373012-2 OFICIO URT-DTBCB00029 RAD EXTERNO DTBCB2-202300015
8	20236100001611	COLOMBIA - PRECIO DE LAS TIERRAS AGRICOLAS // PODRIAN DECIRME SI COLOMBIA TIENE UNA PAGINA OFICIAL DONDE PUEDA OBTENER ESTA INFORMACION
9	20236100002331	DERECHO DE PETICION A LA ADR SOLICITUD INFORMACION PROYECTO RADICADO POR ASPROÑAME EN CONVOCATORIA REALIZADA POR LA ADR EN 2019
10	20236100002541	SOLICITUD DE INFORMACION SABER SI EL CONTRATO NUMERO 744-2020 ENTRE LA ADR Y LA FUNDACION AIP YA FUE DESEMBOLSADO EN SU 4 FASE SEGUN LO ESTABLECIDO MEDIANTE RESOLUCION 604 DEL 14 DE OCTUBRE DEL 2022
11	20236100003371	RESPUESTA A RADICADO DSC1-202300200 DEL 06 DE ENERO DEL 2023 - REMISION DE PETICION DEL SEÑOR ARNULFO HUACA CRUZ CON RADICADO DSC1-202300200 DEL 06 DE ENERO DEL 2023 SOLICITUD DE VERIFICACION DE BENEFICIOS SIC POR PARTE DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS ADELANTADOS POR EL GOBIERNO NACIONAL

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

- La **categoría** Traslado corresponden a PQRSD recibidos por la ADR, sin embargo, no fueron clasificadas como PQRSD en ORFEO, lo cual representa un error para el seguimiento y registro real de las PQRSD. Se presentaron cuarenta y nueve (49) en el primer semestre, asociados a esta categoría.
- La **categoría** PQRSD configurada en ORFEO y presente en la matriz contiene las siguientes **Tipo de Categorías**:

Tabla 6. Tipos de Categoría

TIPO DE CATEGORÍA
Comunicaciones oficiales
Consulta
Denuncia - Corrupción
Denuncia - Otro
Facturas
Felicitación
Petición
Peticiones Incompletas
Preferente
Prioritario
Procesos Disciplinarios
Procesos Judiciales
Queja
Reclamo
Remisión de Documentos
Respuesta
Solicitud Congreso
Solicitud de copias
Solicitud de información
Solicitud Entes de Control
Solicitud Entidades Públicas
Sugerencia

Elaboración propia equipo auditor.

Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

Las siguientes **Tipo de Categorías** configuradas en ORFEO no se encuentran señaladas en el Artículo 12 de la Resolución 074 de 2023, lo cual presenta diferencia en los tipos de peticiones al momento de ingresar una comunicación:

- Comunicaciones oficiales
- Facturas
- Peticiones Incompletas, las cuales están mencionadas en el parágrafo 1 del artículo 17 de la Resolución 074 de 2023.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>

- Preferente
 - Prioritario
 - Procesos Disciplinarios
 - Remisión de Documentos
 - Respuesta
- De acuerdo con lo indicado por el equipo de Atención al Ciudadano en reunión sostenida el 21 de julio, los tipos de categorías aplicables a las PQRSD en la base de datos son:
 - Consulta
 - Denuncia – Otro
 - Felicitación
 - Petición
 - Preferente
 - Prioritario
 - Queja
 - Reclamo
 - Respuesta
 - Solicitud Congreso
 - Solicitud de copias
 - Solicitud de Información
 - Solicitud Entes de Control
 - Solicitud Entidades Públicas
 - Sugerencia
 - Traslado por competencia

Resultado de la aplicación de los filtros correspondientes en la base de datos, para el semestre se presentaron un total de 3.838 PQRSD, cifra que no corresponde con la realidad de la información de entrada recibida, dado que 3.289 radicados de entrada están categorizados como “SIN”.

Comportamiento de oportunidad de respuesta

Evaluada la gestión en los meses de abril y mayo 2023 (una vez entró en operación la nueva aplicación ORFEO) de las PQRSD, se encontró en estado “**Vencido**” un total

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

de quinientos ochenta y ocho (588) radicados, los cuales no cuentan con radicado de respuesta asociado, lo que evidencia incumplimiento de los criterios definidos tanto de la normativa externa como interna, distribuidas entre las dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Dependencias con PQRSD vencidos

Dependencia	Estado Vencido
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	50
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	58
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	72
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	1
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	5
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6
OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	1
OFICINA JURIDICA	67
PRESIDENCIA	17
SECRETARIA GENERAL	8
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL BOGOTA	18
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CARTAGENA	31
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CUCUTA	22
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL IBAGUE	35
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MEDELLIN	41
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MONTERIA	14
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL NEIVA	3
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL PASTO	5
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL POPAYAN	44
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL SANTA MARTA	20
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL TUNJA	3
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL VILLAVICENCIO	6
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	16
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	25
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	4
Total General	588

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Evaluación de Muestra de PQRSD

Con el fin de comprobar la información contenida en la base de datos remitida por la Secretaría General, se tomó una muestra de 56 radicados de entrada, cuya evaluación presentó los siguientes resultados:

- Tamaño de muestra: Cincuenta y seis (56) PQRSD radicados de entrada (24 con respuesta y 32 sin respuesta)
- Se evidenció en once (11) radicados de entrada que se tipificaron de forma incorrecta.

Tabla 8. Tipificación ORFEO Incorrecta

Número de Radicado de entrada	Tipo de Categoría ORFEO	Tipo de Categoría correspondiente - Equipo Auditor
20236100059301	Solicitud de copias	Solicitud de copia de documentos
20236100054321	Prioritario	Petición
20236100057251	Solicitud de información	Petición
20236100059441	Comunicaciones oficiales	Petición
20236100058631	Solicitud Entes de Control	Peticiones de solicitudes de Organismos de Control
20236100059411	Facturas	Petición
20236100060121	SIN	Petición
20239980000371	SIN	Petición
20239980000361	SIN	Petición
20239980000351	SIN	Petición
20239980000341	SIN	Petición

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

- Diez (10) PQRSD con respuesta por fuera de los términos establecidos:

Tabla 9. PQRSD con respuesta por fuera de términos

Número de Radicado de entrada	Fecha de Recepción	Número de radicado de salida	Fecha de salida	Tipo de Categoría correspondiente - Equipo Auditor
20233610049811	2023-05-09 11:14:55.070	20233200078572	2023-06-26 10:20:23.000	Petición
20236100033271	2023-04-04 10:34:51.850	20233300020772	Generó respuesta, pero no	Petición

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

			reporta la entrega al peticionario.	
20236100033721	2023-04-05 10:49:13.880	20234300028902	Generó respuesta, pero no reporta la entrega al peticionario.	Petición
20236100039191	2023-04-19 13:16:28.197	20232100031072	2023-05-08 12:33:56.323	Petición
20236100037361	2023-04-14 16:33:24.857	20236100051631	2023-05-11 13:49:04.877	Comunicaciones Oficiales
20236100033781	2023-04-05 16:01:34.617	20233540057122	2023-05-24 07:05:05.000	Petición
20236100033191	2023-04-05 16:08:06.390	20236100041561	Generó respuesta, pero no reporta la entrega al peticionario.	Solicitud de información
20236100059191	2023-05-29 15:53:09.347	20236100063442	Generó respuesta, pero no reporta la entrega al peticionario.	Petición
20236100060761	2023-05-31 15:43:20.030	20233200080422	Generó respuesta, pero no reporta la entrega al peticionario.	Petición
20236100059301	2023-05-29 16:41:51.727	20233630081342	2023-06-26 15:32:17.000	Solicitud de Copias

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

- Catorce (14) PQRSD sin respuesta y vencidos:

Tabla 10. PQRSD sin respuesta y vencidos

Número de Radicado de entrada	Fecha de Recepción	Tipo de Categoría correspondiente - Equipo Auditor
20236100059441	29/05/2023	Petición
20236100059391	29/05/2023	Petición
20236100055691	19/05/2023	Petición
20233580060741	31/05/2023	Petición
20236100060051	30/05/2023	Petición
20236100042391	25/04/2023	Petición

Informe No OCI-2023-019 Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

20236100058631	26/05/2023	Peticiones de solicitudes de Organismos de Control
20236100058371	26/05/2023	Petición
20236100060651	31/05/2023	Petición
20236100054441	17/05/2023	Petición
20236100059411	29/05/2023	Petición
20236100060121	30/05/2023	Petición
20236100063341	6/06/2023	Petición
20236100069881	21/06/2023	Petición

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

- Se observó que las PQRSD que tenían su correspondiente respuesta y las cuales fueron evaluadas por el equipo auditor, se realizaron de fondo y fueron objetivas, completas, veraces y motivadas.
- Se evidenció tres (3) PQRSD en los que sus traslados se dieron por fuera de los términos (5 días hábiles) definidos en el Art. 19 Traslado por competencia, de Resolución 074 de 2023.

Tabla 11. Traslados fuera de término

Número de Radicado de entrada	Fecha de Recepción	Fecha de Traslado
20236100059191	29/05/2023	No se evidenció traslado en ORFEO
20236100060761	31/05/2023	22/06/2023
20236100033721	5/04/2023	3/05/2023

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

Conclusiones:

- Existen 3.289 radicados de entrada en la aplicación ORFEO, los cuales no cuentan con una clasificación (“S/N”), por tanto, no se pueden categorizar como PQRSD u otra clase, materializándose así el riesgo de “Falta de control en la totalidad de PQRSD que se alleguen a la ADR”, identificado por la Oficina de Control Interno.
- La configuración de la aplicación ORFEO presenta errores, específicamente en las Categorías y Tipo de Categoría, generando conflicto en la consolidación correcta de estadísticas, valores reales de PQRSD recibidos y su respectiva trazabilidad, así que se materializó el riesgo de “Falta de control en la totalidad de PQRS que se alleguen a la ADR”, identificado por la Oficina de Control Interno.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

- La tipificación de los PQRSD en el momento de su recepción presentó errores, aumentando riesgo de no cumplir los tiempos definidos para dar respuesta oportuna de acuerdo con la modalidad determinada en el Art. 12 de la Res. 074 de 2023.
- Los controles establecidos para evitar la entrega de respuestas fuera de término son insuficientes y han permitido la materialización del riesgo antes mencionado, aumentando la probabilidad de imposición de sanciones por parte de los entes de control a la entidad.
- Los términos definidos para realizar un traslado por competencia (cinco días hábiles) no se cumplen para la totalidad de entradas tipificadas como traslados por parte de la ADR, criterio definido en el Artículo 19 de la Resolución 074 de 2023, Traslado por Competencia.
- Los criterios definidos para el cumplimiento de los términos para resolver PQRSD, definidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Art. 12 de la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023 y en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (apartado de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones), no se están acatando en su totalidad por parte de la ADR.

CRITERIO 7

Decreto 103 de 2015. *“(...) Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:*

(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea. (...)"

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.

Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.

Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.

Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.

Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Resolución 074 del 020 de febrero de 2023. "(...) Artículo 14. *Canales de Contacto. Los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la Entidad son*":

- I. Canal presencial
- II. Canal telefónico
- III. Canal virtual
 - a. Correo electrónico institucional
 - b. Página web de la ADR
- IV. Canal denuncias de corrupción

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

V. Canal redes sociales

VI. Canal judicial

Prueba ejecutada:

- Verificación que los canales de atención descritos en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano se encuentren descritos en la Resolución 074 de 2023. Comprobar que los canales se encuentren descritos en la configuración de ORFEO.

Resultado de evaluación:

De acuerdo con la verificación realizada, los canales descritos en la Estrategia se encuentran contenidos en la Resolución 074 de 2023.

La base de datos remitida por la Secretaria General presenta la siguiente clasificación:

Tabla 12. Canales de atención ORFEO

ESCRITO	764
OTRO	16
VIRTUAL	5767

Elaboración propia equipo auditor.

Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

Se evidenció que no existe una relación exacta entre los canales presentados por la Resolución 074 de 2023 y la clasificación presentada por la aplicación ORFEO, lo cual impide un correcto seguimiento de acuerdo con el criterio definido.

Así mismo, la clasificación “OTRO” se utilizó en el mes de junio de 2023 con once (11) comunicaciones, al ser una categorización genérica que impide un seguimiento adecuado.

Se evidenció descripción de los canales disponibles para presentación de PQRSD en la página web, enlace <https://www.adr.gov.co/canales-de-atencion-y-pida-una-cita/>

Conclusiones:

- De acuerdo con la información evaluada, los canales de atención establecidos por la ADR cumplen con los criterios definidos en el Decreto 103 de 2015 y la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

- No existe congruencia entre la clasificación definida en la aplicación ORFEO para las comunicaciones de entrada frente a lo dispuesto en la Resolución 074 de 2023 (canales de recepción), lo que provoca un seguimiento inadecuado por parte de los responsables, de cara al comportamiento de los canales de atención establecidos en la ADR.

Recomendaciones:

- Configurar la aplicación ORFEO de acuerdo con los canales de contacto definidos en la Resolución 074 de 2023 o generar una tabla de homologación que permita detectar rápidamente el canal de entrada de la PQRSD.
- Eliminar la categoría “OTRO” de la configuración de la aplicación ORFEO.

CRITERIO 8

Ley 1437 de 2011. “(...) Artículo 7. Numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)”

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que **la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad**, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

Resolución 074 del 020 de febrero de 2023. Artículo 9. Protocolos de Servicio, lenguaje claro, accesibilidad y lenguas nativas.

“(...) Los servidores y contratistas de la Agencia cuentan, para la atención a personas con diversidad funcional, con el apoyo de herramientas: **CONVERTIC** para personas con discapacidad visual o baja visibilidad y **CENTRO DE RELEVO** para usuarios con discapacidad auditiva, las cuales se encuentran ubicadas en la página web www.adr.gov.co para apoyar en la atención a este grupo de personas.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

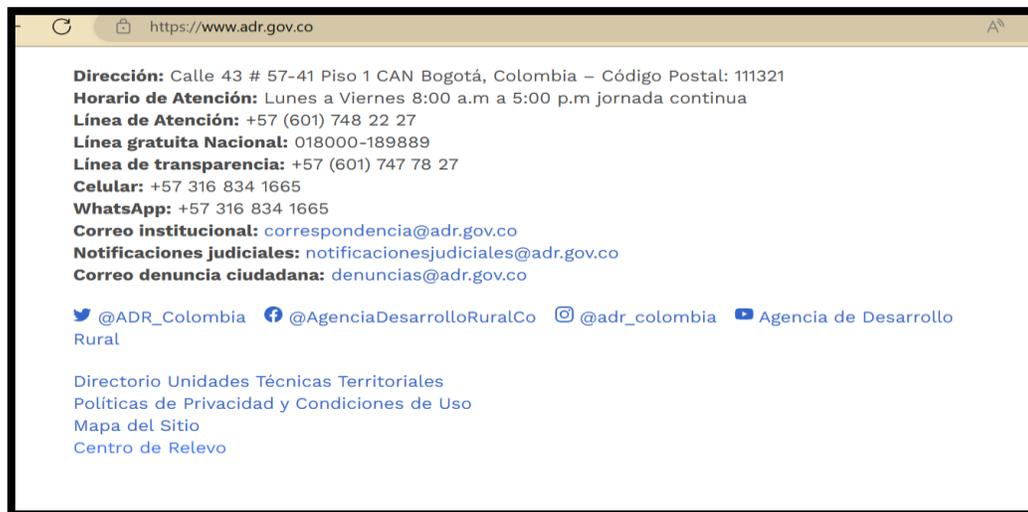
El equipo de profesionales de Servicio al Ciudadano es el llamado a agotar el primer nivel de servicio, a partir de lo cual se determinará el uso de las herramientas CONVERTIC y/o Centro de Relevó y, el apoyo del segundo nivel de servicio será facilitado por el técnico o profesional a cargo del tema de consulta. (...)

Prueba ejecutada

- Comprobar existencia y disponibilidad de un enlace que conecte la página de la ADR con CONVERTIC y CENTRO DE RELEVO.

Resultado de evaluación:

Se encontró enlace a Centro de Relevó en el link www.adr.gov.co, pero no se evidenció acceso a CONVERTIC en la página web de la Agencia.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 21/07/2023 10:35 am

Conclusión:

La ADR cumple con ubicar un enlace a Centro de Relevó, sin embargo, no cuenta con el enlace a Convertic, cumpliendo de forma incompleta el Artículo 9 de la Resolución 074 de 2023, respecto del acceso rápido de personas con diversidad funcional.

Recomendación:

Gestionar en el corto plazo la inclusión del link de Convertic en la página web de la ADR, como lo establece la Resolución 074 de 2023.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>

CRITERIO 9

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2

El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo del Estado es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente. Debe examinarse desde dos perspectivas:

- a) **En atención al ciudadano:** Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.
- b) **Áreas misionales y de apoyo:** Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

Resolución 074 del 020 de febrero de 2023. “(...) Artículo 10. *Sensibilización de Servicio al Ciudadano. Todos los servidores y contratistas deberán participar en las sensibilizaciones que adelante Servicio al Ciudadano y Talento Humano, en temas de servicio y derecho de petición. (...)*”

Prueba ejecutada:

- Comprobar la participación de las personas involucradas en el proceso de atención de las peticiones en capacitación relacionada.

Resultado de evaluación:

El equipo de Servicio al Ciudadano cuenta con dos (2) servidores públicos y cinco (5) contratistas de prestación de servicios.

Informe No OCI-2023-019 Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

Se evidenció la participación del equipo en las siguientes capacitaciones:

Tabla 13. Capacitaciones

Fecha	Tema
04/05/2023	Activos Productivos
04/04/2023	Adecuación de Tierras
04/04/2023	Asistencia Técnica
07/05/2023	Servicio Público de Extensión Agropecuaria - EPSEA
30/05/2023	Requisitos convocatoria asociativa 2023
30/03/2023	Sensibilizar sobre transparencia y derecho de petición
17/04/2023	Socialización Derecho de Petición y Transparencia

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos presentada por Secretaría General

De igual forma las capacitaciones se realizaron a personas de las UTT y dependencias que no tienen contacto directo con la ciudadanía, cumpliendo el criterio definido.

Conclusión:

El equipo de Atención al Ciudadano ha participado en diversas capacitaciones en el I semestre de 2023, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 10 de la Resolución 074 de 2023.

Recomendación:

De acuerdo con los resultados de la evaluación de los diferentes criterios evaluados en el presente informe, se deben plantear capacitaciones específicas que permitan subsanar los hechos descritos.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA EVALUACIÓN

- Incumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias definidos en el documento **Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano**, versión 2 y normatividad relacionada.
- Falta de control en la totalidad de PQRSD que se alleguen a la ADR.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

RECOMENDACIONES GENERALES

- Definir medidas de contingencia para obtener las designaciones correspondientes a los acompañamientos directos por parte del equipo de Atención al Ciudadano, capacitaciones donde se incluya en la agenda la generación de compromiso de envío de memorando con el nombre del enlace.
- Determinar indicadores que permitan la medición de la disponibilidad del servicio de registro de PQRSD, realizar seguimiento, definir metas de cumplimiento y tomar las medidas respectivas de acuerdo con los resultados obtenidos.
- En la configuración de la aplicación ORFEO de la clasificación de los PQRSD, se recomienda no incluir como categoría “SIN”, dado que no define la categoría de PQRSD que se está recibiendo y por ende se pierde la adecuada trazabilidad.
- Designar un equipo de trabajo que realice la depuración de los 3.289 documentos de entrada que no cuentan con la clasificación correspondiente, antes de terminar la presente vigencia.
- Evaluar las categorías y tipos de categoría, con el fin de ajustarse de acuerdo con los criterios definidos en la Resolución 074 de 2023.
- Determinar en mesas de trabajo la causa raíz por la cual no se responden las PQRSD en los tiempos definidos, ajustando y asignando los recursos necesarios para cumplir con los términos establecidos en la Resolución 074 de 2023. Verificar en dos momentos (la asignación por parte de Gestión Documental y posteriormente, la gestión desde las dependencias para responder la PQRSD).
- Alinear la configuración de tipo de canal de recepción definido en la aplicación ORFEO, con lo determinado en la Resolución 074 de 2023 o una tabla de homologación, para poder realizar el seguimiento adecuado.
- De acuerdo con los resultados de la evaluación de los diferentes criterios evaluados en el presente informe, se deben plantear capacitaciones específicas que permitan subsanar los hechos descritos.
- Gestionar en el corto plazo el uso de la herramienta Convertic en la página web de la ADR.
- Redefinir el plan de contingencia de las 130 PQRSD no cargadas en la aplicación ORFEO, teniendo en cuenta los siguientes preceptos:
 - a. Garantizar que los 130 PQRS hayan sido respondidos.

		Otros Informes de Control Interno			 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

- b. Comunicarse con cada peticionario con el fin de identificar si se respondió o generó un nuevo PQRSD que no se haya detectado.
- c. Realizar la revisión tecnológica que permita garantizar la disponibilidad de la herramienta PQRSD.
- d. Establecer un plan de contingencia y plasmarlo en el mapa de riesgos de la entidad.

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

La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Secretaría General a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

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 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., 28 de julio del 2023


WILSON GIOVANNY PATIÑO SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Harbey Numpaqui Fonseca, Contratista. 
Revisó: Nancy Rodríguez Pascuas, Gestor T1 Grado 11. 