

		Otros Informes de Control Interno				
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-2024-002

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.
- Ana Catalina Sarmiento Zárate, Jefe de la Oficina Jurídica (Delegada de Presidencia - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Javier Alex Hurtado Malagón, Jefe de la Oficina de Planeación (E).
- Javier Alex Hurtado Malagón, Secretario General.
- Juan Carlos González Vázquez, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Mario Alexander Moreno Ordóñez, Vicepresidente de Integración Productiva.
- Cesar Augusto Moreno Sánchez, Vicepresidente de Proyectos.

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

AUDITOR (ES): Gabriel Sebastián Ramos Moreno, Contratista, Líder de Auditoría
 María Paula Urquijo Vargas, Contratista, Auditora
 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				
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 asociadas a la atención prestada por las dependencias que reciban, tramiten y resuelvan las quejas, sugerencias, reclamos denuncias y felicitaciones de la Agencia de Desarrollo Rural, en adelante ADR, según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE:

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

NORMATIVIDAD APLICABLE:

Tabla 1. Normatividad

NORMATIVIDAD LEGAL EXTERNA
Ley 1474 de 2011. <i>“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.”</i> Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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.
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.
Decreto 1081 de 2015. <i>“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”</i> 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 <i>“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”</i> . LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
Decreto 103 DE 2015. <i>“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”</i> . Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.
NORMATIVIDAD LEGAL INTERNA
Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. <i>“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”</i> .

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

		Otros Informes de Control Interno				
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, de la siguiente manera:

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.” (...)”

Pruebas ejecutadas:

- Indagación normativa para comprobar la existencia de la dependencia encargada de la gestión de las PQRSD.

Resultado de evaluación:

Según 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, reclamos, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos formulen, dependencias que pertenecen a Secretaría General.

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

Conclusión:

Una vez efectuadas las respectivas validaciones, se determina que la ADR, cumple con los criterios establecidos en las leyes 1474 de 2011 y 1437 de 2011, al definir desde la Presidencia la Resolución número 074 de 2023, las dependencias encargadas de la atención de las PQRSD.

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. (...)”

Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

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

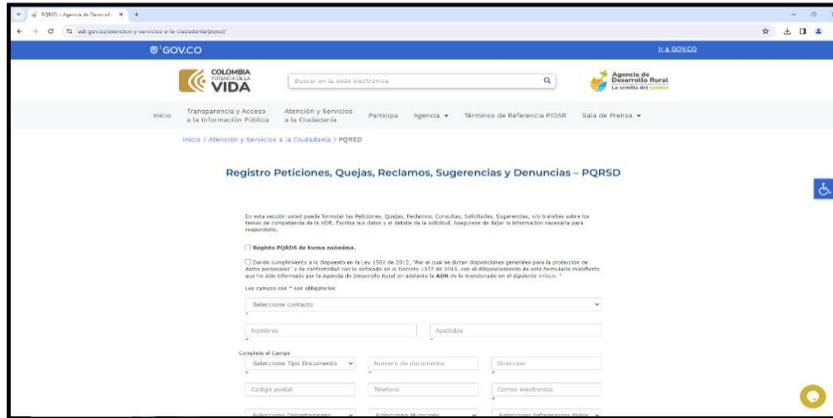
Prueba ejecutada:

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

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

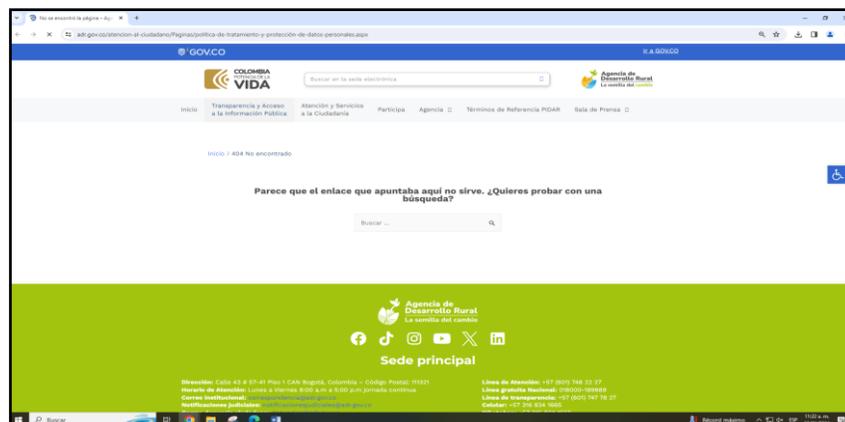
Resultado de evaluación:

Se consultó el enlace [PQRSD – Agencia de Desarrollo Rural \(adr.gov.co\)](https://pqr.sd.agencia.gov.co), el cual es de fácil acceso para la ciudadanía.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 17/01/2024 10:16 am

Por otro lado, se validó el cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y, de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, "con el diligenciamiento de este formulario manifiesto que he sido informado por la Agencia de Desarrollo Rural en adelante la ADR de lo mencionado en el siguiente enlace [Tratamiento de datos personales ADR](#)", se verificó que este enlace presenta error al cargar, no fue posible validar la información que debería entregarse al usuario, como se muestra a continuación:



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 23/01/2024 10:16 am

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

Conclusión:

- El enlace de recepción y atención de PQRSD de la página web contiene los campos necesarios para presentar una PQRSD.
- No fue posible corroborar la funcionalidad del vínculo de tratamiento de datos que se encuentra en la página web de la ADR, en el módulo Atención al Ciudadano “*Tratamiento de datos personales ADR*”.

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
 La semilla del cambio



Sede principal

Dirección: Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN Bogotá, Colombia – Código Postal: 111321	Línea de Atención: +57 (601) 748 22 27
Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m jornada continua	Línea gratuita Nacional: 018000-189889
Correo institucional: correspondencia@adr.gov.co	Línea de transparencia: +57 (601) 747 78 27
Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@adr.gov.co	Celular: +57 316 834 1665
Correo denuncia ciudadana: denuncias@adr.gov.co	WhatsApp: +57 316 834 1665

Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 17/01/2024 12:04 pm

		Otros Informes de Control Interno				
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 ADR para satisfacer las necesidades del servicio, garantiza atención personal al público, un horario de atención acorde a lo establecido en el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

CRITERIO 4

Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. “(...) Artículo 7. **ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA.** Para brindar respuesta de fondo frente a aquellas peticiones cuyo contenido implica el acceso a información reservada, se deberá consultar el índice de información Clasificada y Reservada de la Agencia, así como las normas que regulen la materia (...).”

Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. “(...) Artículo 24. **PETICIONES ANÓNIMAS.** “Si una petición no cuenta una dirección de contacto para comunicar la respuesta o la que es suministrada por el peticionario está errada o es inexistente. El funcionario o contratista deberá solicitar a gestión documental la publicación debidamente firmada por el autorizado y con el radicado de salida en la cartelera de la Entidad, por un término de (05) días. Una vez transcurrido el termino anterior, la respuesta será publicada en la página” web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros cinco (5) días más (...).”

Pruebas ejecutadas:

- Evaluación de criterios de privacidad establecidos para la PQRSD con categoría Denuncia - Corrupción/Otro.
- Evaluación de criterios de respuesta establecidos para las PQRSD con remitente NA (Anónimas)

Resultado de evaluación:

- Según la revisión y evaluación de las PQRSD por denuncias, se identificó que la oficina de atención al cuidado cumple con los criterios de protección de identidad de los usuarios que realizan las denuncias y llevan una gestión adecuada en la confidencialidad de información.
- De acuerdo con la evaluación realizada a la respuesta a la PQRSD anónimas, se evidenció que éstas se encuentran publicadas en la página web de la agencia, en la pestaña Atención y Servicios a la Ciudadanía > Notificaciones por aviso.

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

Conclusión:

El equipo de Atención al Ciudadano de la ADR desarrolló adecuadamente la gestión de privacidad de las PQRSD por denuncias (por corrupción y otro), en el sistema de gestión documental ORFEO. De igual manera, cumplen con lo establecido en la normativa, gestionando las respuestas a las peticiones anónimas en el canal establecido por la misma.

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.

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”.

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



Fuente:

Página web de la entidad, captura de pantalla del 17/01/2024 12:50 pm

Conclusión:

La ADR cumplió 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:*
 1. *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 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.*

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

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 no se resuelve en 10 días hábiles, se entiende aceptada, el correspondiente documento deberá entregarse en 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.

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.

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

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 antes 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 2. 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 – V2

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 de la aplicación ORFEO, para determinar la fiabilidad de la trazabilidad de información por cada PQRSD.

Resultado de evaluación:

Congruencia de los campos de la base de datos

Informe No. OCI-2024-002

Seguimiento II semestre 2023 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD)

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

Tabla 3. Categorías de Clasificación

CATEGORÍAS DE ENTRADA
<i>SIN</i>
<i>DUPLICADO</i>
<i>PQRS</i>
<i>TRASLADO</i>
<i>TRAMITES</i>
<i>TUTELA</i>

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Respuesta Secretaría General 20232500062953, punto 1.

Se encontró en la matriz un total de 30 radicados de entrada clasificados como categoría “*SIN*” equivalentes a un 0.29% del total, al analizar diez (10) ítems se encontró que podrían catalogarse como PQRSD y Solicitud de información.

A continuación, se presentan casos categoría “*SIN*”, que representan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias (PQRSD).

Tabla 4. PQRSD categorizados “*SIN*”

Ítem	Radicado de Entrada	Asunto
1	20236100178521	Remisión borrador de decreto que formula el mecanismo especial de seguimiento y evaluación de las políticas públicas MESEPP T 302 17.
2	20236100178511	Respuesta radicado cas 8030231052023 del 11 de diciembre de 2023 referente las medidas necesarias de prevención y protección ambiental en la realización de las actividades en el área de influencia de ejecución de las obras.
3	20236100178501	Pago 6 periodo del 1 al 30 mes de septiembre contrato 7202023 ejecutado en la ciudad Atlántico factura electrónica de venta SAP 69.
4	20236100178491	Pago 7 periodo del 1 al 31 mes de octubre contrato 7202023 ejecutado en la ciudad Atlántico factura electrónica de venta SAP 79.
5	20236100178481	Solicitud aclaración del incumplimiento de documentación.
6	20236100178471	Pago numero 8 periodo del 1 al 30 mes de noviembre contrato numero 7202023 ejecutado en la ciudad de Córdoba convenio número 720 de 2023.
7	20236100178461	Pago 7 periodo del 1 al 31 mes de octubre contrato 7202023 ejecutado en la ciudad de Córdoba factura electrónica de venta SAP 75.
8	20236100178451	Envía queja referente a la convocatoria PIDAR.
9	20236100178441	Presentación de portafolio maquinaria amarilla – MIP.
10	20236100178431	Invitación tercera sesión del consejo municipal de desarrollo rural fecha 29 de diciembre de 2023 hora 9:00 am lugar instalaciones de la casa del adulto mayor Zambrano Bolívar.

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

- La **categoría** PQRSD configurada en ORFEO y presente en la matriz, contiene las siguientes **Tipos de Categorías**:

Tabla 5. Tipos de Categoría

TIPOS DE CATEGORÍA	
Acción de Tutela	Procesos Judiciales
Comunicaciones oficiales	Queja
Consulta	Reclamo
Denuncia - Corrupción	Remisión de Documentos
Denuncia - Otro	Respuesta
Duplicado o Revisión Técnica	Solicitud Congreso
Facturas	Solicitud de copias
Felicitación	Solicitud de información
Habilitación de EPSEAS y Renovación	Solicitud en materia de ejecución contractual
Petición	Solicitud Entes de Control
Peticiones Incompletas	Solicitud Entidades Públicas
Preferente	Tramites Contractuales
Prioritario	Traslado por competencia
Procesos Disciplinarios	(en blanco)

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

Las siguientes **Tipos 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:

Tabla 6. Tipos de Categoría no determinadas en la Resolución 074/2023

TIPO DE CATEGORÍA	Total PQRSD
Acción de Tutela	89
Comunicaciones oficiales	1.798
Duplicado o Revisión Técnica	80
Facturas	662
Habilitación de EPSEAS y Renovación	7
Peticiones Incompletas	192
Preferente	7
Prioritario	10
Procesos Disciplinarios	14
Procesos Judiciales	410
Remisión de Documentos	303
Respuesta	481
Trámites Contractuales	85
(en blanco)	30

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

- De acuerdo con lo indicado por el equipo de Atención al Ciudadano, los tipos de categorías aplicables a las PQRSD en la base de datos son:

Tabla 7. Tipos de Categoría

TIPOS DE CATEGORÍA
Petición
Solicitudes de información y petición de copias
Solicitudes copia de documentación
Consulta
Queja
Reclamo
Solicitudes Entidades Públicas
Solicitudes Congreso
Solicitudes en materia de ejecución presupuestal
Solicitudes de acceso a información pública
Denuncia
Felicitación
Sugerencia
Solicitudes entes de Control.

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

Resultado de la aplicación de los filtros correspondientes en la base de datos, para el segundo semestre se presentaron un total de 10.482 PQRSD, cifra que corresponde con la realidad de la información recibida. Sin embargo, existen 30 radicados de entrada que están categorizados como “SIN”, en la revisión realizada representan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y hasta denuncias de temas concernientes a la misionalidad de la ADR.

Comportamiento de oportunidad de respuesta

Evaluada la gestión en el segundo semestre de las PQRSD, se encontró en estado “**Vencido**” un total de setecientos ochenta y cinco (785) radicados, de los cuales cuatrocientos cincuenta y uno (451) no cuentan con radicado de respuesta asociado, situación que evidenció incumplimiento de los criterios definidos tanto de la normativa externa como interna, distribuidas entre las dependencias, lo cual se detalla a continuación:

Tabla 8. Dependencias con PQRSD vencidos

Dependencia	Estado Vencido
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	418
SECRETARIA GENERAL	8
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL BOGOTA	3
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CUCUTA	2
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL IBAGUE	3
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MANIZALES	1
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MONTERIA	1
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL PASTO	2
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL POPAYAN	9
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL SANTA MARTA	4
Total General	451

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

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 sesenta (60) radicados de entrada, cuya evaluación presentó los siguientes resultados:

- Tamaño de muestra: sesenta (60) PQRSD radicados de entrada (30 con respuesta y 30 sin respuesta)
- Se evidenció en nueve (9) radicados de entrada que se tipificaron de forma incorrecta.

Tabla 9. Tipificación ORFEO Incorrecta

Número de Radicado de entrada	Tipo de Categoría ORFEO	Tipo de Categoría correspondiente – s/n equipo Auditor
20236100059301	Peticiónes Incompletas	Peticiónes
20236100140301	Queja	Denuncia
20236100166661	Queja	Denuncia
20236100095791	Reclamo	Queja
20236100120621	Reclamo	Petición de documentación
20236100085071	Peticiónes incompletas	Reclamo
20236100165031	Peticiónes incompletas	Reclamo
20236100121041	Peticiónes Incompletas	Peticiónes
20236100110271	Peticiónes Incompletas	Peticiónes

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

- Siete (07) PQRSD con respuesta por fuera de los términos establecidos:

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

Tabla 10. 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 -- s/n equipo Auditor
20236100104981	29/08/2023	20239960166692	31/10/2023	Reclamo
20233510104341	28/08/2023	20233510151292	03/10/2023	Reclamo
20236100115231	14/09/2023	20233000149092	29/09/2023	Solicitud Entidades Públicas
20236000136491	17/10/2023	20233200185362	21/11/2023	Queja
20236100138461	20/10/2023	20233300181542	27/11/2023	Solicitud Entes de Control
20236100140021	23/10/2023	20233000199842	27/11/2023	Petición
20236100144681	01/11/2023	20233600223432	11/12/2023	Petición

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

- Trescientas veinte (320) PQRSD sin respuesta y vencidos.
- Se identificó que dentro de los cuarenta y dos (42) Radicados correspondientes a solicitudes anónimas de la categoría “*Duplicado*”, hay seis (6) radicados de entrada que corresponden a pruebas de ORFEO (Revisión técnica del formulario web de PQRS), que no han sido depurados de la base de solicitudes y que podrían afectar las estadísticas del área de atención al ciudadano.
- Se observó que las PQRSD que tenían su correspondiente respuesta y que evaluó el equipo auditor, se realizaron de fondo y fueron objetivas, completas, veraces y motivadas.
- Se evidenciaron 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	Conteo de días hábiles
20236100074751	04/07/2023	21/07/2023	12 días
20236100096711	14/08/2023	24/08/2023	7 días
20236100154221	15/11/2023	No se evidenció traslado por competencia	30 días a corte de la vigencia 2023.

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

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

Conclusiones:

- Existen 30 radicados de entrada en la aplicación ORFEO, los cuales cuentan con una clasificación denominada: *“En blanco”*, correspondientes al mes de diciembre de 2023, por tanto, no se pueden categorizar como PQRSD u otra clase, materializándose de esta manera 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 del sistema ORFEO presenta errores, específicamente en las Categorías y Tipos de Categoría, generando conflicto en la consolidación correcta de estadísticas, valores reales de PQRSD recibidos y su respectiva trazabilidad, de esta forma 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.
- Al recibir la tipificación de los PQRSD se presentan errores, aumentando el riesgo de incumplir los términos definidos para responder oportunamente, según 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 así 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 (5 días hábiles), no se cumplen para la totalidad de entradas tipificadas como traslados, criterio definido en el Artículo 19 de la Resolución 074 de 2023, Traslado por Competencia.
- Los criterios definidos para cumplir los términos tendientes a resolver PQRSD, determinados 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 son estrictamente acatados por la ADR.

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

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.*
- (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.

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

La entidad debe revelar a través de los medios disponibles los canales para recibir las peticiones con la descripción de los horarios y la información 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
- 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:

Según la verificación realizada, los canales descritos en la Estrategia están 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	969
VIRTUAL	9513

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

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

		Otros Informes de Control Interno				
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 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.
- Se reitera que 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 contacto), 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:

- Se reitera la necesidad de 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.

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

Además, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles a todos los ciudadanos en igualdad, incluyendo las personas con especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con alguna 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.

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

“(…) 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.

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 Relevos y, el apoyo del segundo nivel de servicio será facilitado por el técnico o profesional a cargo del tema de consulta. (…)”

Prueba ejecutada

- Comprobar la existencia y disponibilidad de un enlace que conecte la página de la ADR con ConverTIC y Centro de Relevos.

Resultado de evaluación:

Se encontró enlace a ConverTIC y al Centro de Relevos en el link www.adr.gov.co.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 18/01/2023 11:35 am

Conclusión:

La ADR cumple el Art. 9 de la Resolución 074 de 2023, en lo referente al apoyo de las herramientas ConverTIC y Centro de Relevos, para la atención a personas con diversidad funcional.

		Otros Informes de Control Interno				
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 las hacen no tengan contacto directo con quienes requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, para mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Por lo anterior, se reitera la recomendación de 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.

		Otros Informes de Control Interno				
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 que la oficina de Atención al Ciudadano realizó las siguientes capacitaciones durante el segundo semestre de 2023:

Tabla 13. Capacitaciones

Fecha	Tema	Asistentes
26/09/2023	Capacitación Trámite Derecho de Petición	18
24/11/2023	Capacitación Trámite Derecho de Petición	13

Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos remitida 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, pero de igual forma cumplen con su deber del servicio público, ejecutando el criterio definido.

Conclusión:

El equipo de Atención al Ciudadano participó y brindó diversas capacitaciones en el II semestre de 2023, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 10 de la Resolución 074 de 2023.

Recomendación:

Según los resultados de la validación de los criterios evaluados en este informe, la Oficina de Control Interno resalta la importancia de realizar más capacitaciones y sensibilizaciones por parte de Talento Humano y Servicio al Ciudadano, relacionados con temas de servicio y recursos legales a los que puede acceder la ciudadanía.

CRITERIO 10

SISTEMA DE TURNOS

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. (...)*”

Prueba ejecutada:

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

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

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

mantiene la trazabilidad de recepción, gestión y respuesta.

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 allegan a la ADR.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Definir las medidas de contingencia para obtener la designación establecida, tales como, acompañamientos directos por parte del equipo de Atención al Ciudadano y/o sensibilizaciones donde se incluya la importancia en la generación del compromiso para el envío del memorando con el nombre del enlace correspondiente.
- Se recomienda llevar a cabo el diseño y la implementación de indicadores de medición de trámites y servicios para estimar la capacidad de respuesta al ciudadano dentro los términos legales, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano y fortalecer el esquema de evaluación de los servidores del área.
- Realizar la depuración de los 4.138 documentos de entrada en ORFEO que no cuentan con la clasificación correspondiente, de igual manera, no considerar dentro de la matriz de PQRSD los radicados clasificados como **“pruebas”** al sistema, para que de esta manera se obtengan resultados relacionados con las estadísticas de gestión que adelante la oficina de Atención al Ciudadano.
- Revisar las categorías y tipos de categoría, para ajustarlas según los criterios definidos en la Resolución 074 de 2023.
- Se insta a la oficina de Atención al Ciudadano a organizar mesas de trabajo con las diferentes dependencias, para determinar la causa raíz por la cual no se responden las PQRSD en los tiempos definidos, estableciendo compromisos para cumplir con los términos establecidos en la Resolución 074 de 2023.
- Alinear la configuración de tipo de canal de recepción definido en la aplicación ORFEO con lo determinado en la Resolución 074 de 2023, o establecer una tabla de homologación que permita realizar un adecuado seguimiento.

Informe No. OCI-2024-002

Seguimiento II semestre 2023 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD)

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

- Dar cumplimiento conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), con el fin de dar a conocer de forma clara al usuario el tratamiento de sus datos personales en los espacios destinados para ello.
- Implementar plan de mantenimiento a los enlaces de Atención y Servicios a la Ciudadanía que se encuentran en la página web de la ADR, con el fin de prestar un servicio adecuado al usuario.
- Extender a lo largo del articulado de la Resolución No. 074 del 20 de febrero de 2023, los efectos de la misma a las Felicitaciones, cuya sigla es “F”.

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 versa en información suministrada por la Secretaría General mediante solicitudes y consultas de 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., 24 de enero del 2024



WILSON GIOVANNY PATIÑO SUÁREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Gabriel Sebastián Ramos Moreno – Contratista, Rol Líder de Auditoría. *GSRM*

Revisó: Nancy Rodríguez Pascuas, Gestor T1 Grado 11. *NRP*

Informe No. OCI-2024-002
Seguimiento II semestre 2023 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD)