

		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

Nº INFORME: OCI-2024-017

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestiones 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*).
- Irma Sofía Quijano Juvinao, Secretaria General.
- Ana María Hernández Castañeda, Jefe Oficina de Planeación.
- Juan Carlos González Vásquez, 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): Carolina Saavedra Manco, Contratista, Rol Auditora.
 Carlos José Ricardo Herazo, Contratista, Rol Líder.

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"/>	

INTRODUCCIÓN:

La recepción y manejo efectivo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) juegan un papel crucial en la Agencia de Desarrollo Rural. El presente informe se enfoca en proporcionar un análisis de las gestiones realizadas en respuesta a las PQRSD recibidas mediante los diferentes mecanismos de recepción con los que cuenta la entidad durante el primer semestre de 2024.

Las PQRSD representan una fuente invaluable de información para valorar la satisfacción de los usuarios y ciudadanía en general, su adecuada gestión es fundamental para la resolución de problemas, identificación de situaciones a mejorar y la implementación de las correspondientes medidas correctivas, es por eso que, a través de este informe, se pretende ofrecer una visión comprensiva de las tendencias y patrones emergentes en las solicitudes recibidas, el tiempo de respuesta y la efectividad en la resolución de los casos.

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Agencia de Desarrollo Rural, en adelante ADR, según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE:

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre (enero – junio) de 2024, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, formulario PQRSD, y correo certificado, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

		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"/>	

NORMATIVIDAD APLICABLE:

Tabla 1. Normatividad

Normatividad Legal Externa
<p>Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"</p>
<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/>

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:

Informe No. OCI-2024-017

Seguimiento I semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (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"/>	

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:

De acuerdo con el Decreto 2364 de 2015 "Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural -ADR, se determinan su objeto y su estructura orgánica" en su ARTÍCULO 28 se indica que: "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 Servicio al Ciudadano y Gestión Documental que ejecutan las actividades relacionadas de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que los ciudadanos formulen, dichas dependencias pertenecen a la 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"/>	

Finalmente mediante la Resolución Número 074 del 20 de febrero de 2023 "Por la 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 información pública y se asigna una función" se definió en su Artículo 5 los deberes de los servidores públicos y contratistas de la ADR sobre el conocimiento y aplicación del procedimiento de servicio al ciudadano para la atención y trámite de peticiones, respecto del tratamiento y relacionamiento con el ciudadano, en su Artículo 6 se relaciona la definición de enlaces para las vicepresidencias, dependencias y Unidades Técnicas Territoriales para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, en su Artículo 12 se definen los Términos para resolver las peticiones, y finalmente en su Artículo 14 se determinan los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la Entidad.

Conclusión:

Una vez efectuadas las respectivas validaciones, se determina que la ADR, cumple con los criterios establecidos en las leyes 1474 y 1437 de 2011.

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

		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 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. (...)"

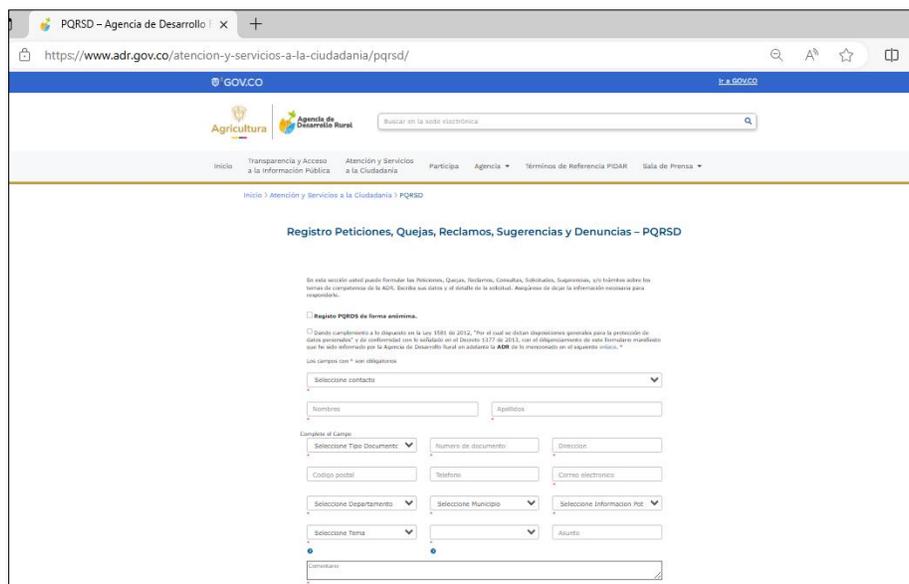
Prueba ejecutada:

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

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.

Imagen 1. Registro de PQRSD



The screenshot shows the 'Registro PQRSD' form on the ADR website. The form is titled 'Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD'. It includes a search bar, navigation menu, and a form with fields for contact selection, name, address, phone, email, department, municipality, and theme. The form is in Spanish and includes instructions for users.

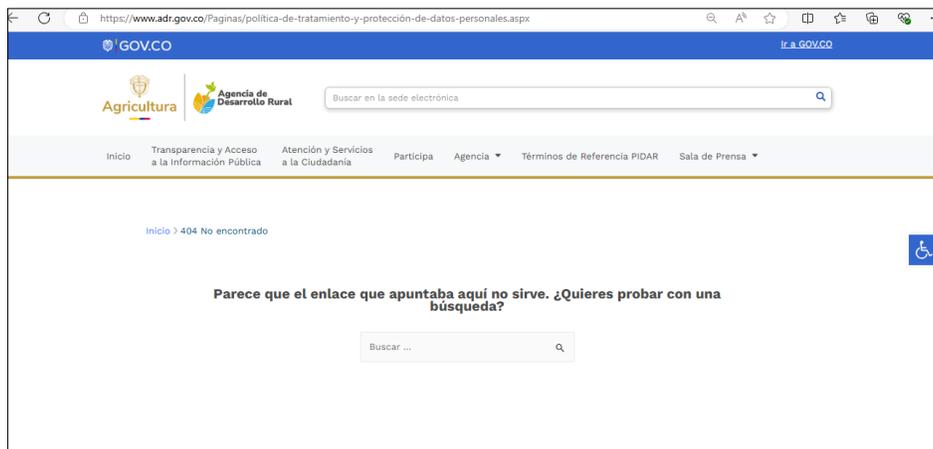
Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 16/07/2024 2:43 pm

		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"/>	

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 su decreto reglamentario.

Para esto, el equipo auditor evidenció que la Agencia de Desarrollo Rural cuenta con la Política de Tratamiento de Datos (DE-PSC-001), la cual se encuentra disponible en la Página Web para consulta de los interesados, finalmente en el enlace anteriormente mencionado que existe un panel de aceptación en donde se indica a la ciudadanía que: "Dando 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](#).*" es importante mencionar que este último enlace presenta error al cargar y no redirige a Política de Tratamiento de Datos, como se muestra a continuación:

Imagen 2. Error en el redireccionamiento a la Política de Datos



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 27/07/2024 9:47 am

Conclusión:

- El enlace de recepción y atención de PQRSD de la página web contiene los campos necesarios para presentar una PQRSD, en cumplimiento a lo establecido normativamente.

		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 ADR cuenta con la Política de Tratamiento de Datos (DE-PSC-001), la cual se encuentra disponible en la Página Web de la entidad [Política de Tratamiento de Datos \(adr.gov.co\)](http://adr.gov.co), sin embargo, se recomienda que en el formulario de Registro de PQRSD se valide el hipervínculo que redirecciona a dicho documento.

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:

Imagen 3: Dirección y líneas de atención al ciudadano.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 22/07/2024 11:30 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:

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 Ciudadano 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.

		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"/>	

- De acuerdo con la evaluación realizada a las respuestas de PQRSD anónimas, se evidenció que las correspondientes al primer semestre de 2024 no se encuentran publicadas en la página web de la Agencia, en la pestaña Atención y Servicios a la Ciudadanía > Notificaciones por aviso, como se evidencia a continuación:

Imagen 4: Ruta de notificaciones por aviso, respuestas a PQRS (Denuncia / Anónimas)



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 22/07/2024 04:30 PM

- Finalmente, mediante memorando 20246000044393 del 6 de junio de 2024 la Secretaría General y la Oficina Jurídica llevó a cabo la solicitud a las dependencias sobre la "Actualización índice de información Clasificada y Reservada".

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), sin embargo, la Oficina de Control Interno evidenció que en el canal establecido en la página web para publicar las respuestas a las peticiones anónimas se encuentran publicadas hasta la vigencia 2023, por lo que se recomienda actualizar y cargar aquellas PQRSD Anónimas correspondiente al primer semestre de 2024.

		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 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".

Imagen 5: Pagina de trato digno y Protocolo de Atención al ciudadano.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 22/07/2024 5:13 pm

Informe No. OCI-2024-017

Seguimiento I semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (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"/>	

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.*

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.**

		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 2. Términos para resolver peticiones. (Resolución 074 de 2023).

Modalidad	Descripción	Término
Peticiones	Es toda solicitud verbal o escrita que presenta en forma respetuosa a la ADR con el fin de requerir la prestación de sus servicios, de acuerdo con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural.	15 días hábiles
Solicitudes de información y Petición de copias	Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la entidad o las encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de los documentos públicos. Si la petición es de información o de expedición de documentos y no es resuelta dentro de 10 días hábiles se entiende aceptada, el documento deberá realizarse dentro de los 3 días hábiles.	10 días + 3 hábiles
Consulta	Solicitud presentada ante la ADR, Para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, la competencia corresponderá a la dependencia que conozca la especificidad de la materia misional en la respectiva entidad.	30 días hábiles
Reclamo	Reclamo: Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos, por la entidad o su prestación indebida.	15 días hábiles
Solicitudes entidades públicas.	Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades públicas a la Agencia.	10 días hábiles
Solicitudes Congreso.	La solicitud cualquiera que sea por el congreso de la república. Deberán asignarse directamente a la presidencia de la agencia y esta escogerá la dependencia que responderá.	05 días hábiles
Solicitudes en materia de ejecución contractual	Son aquellas solicitudes hechas por los contratistas que surten y recaen sobre un contrato en ejecución que se tiene con la Agencia.	El término de respuesta es de 3 meses en concordancia con el numeral 16 del artículo 25 de la ley 80 de 1993.
Solicitudes de acceso a la información Pública.	Son solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de Agencia de Desarrollo Rural.	10 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"/>	

Denuncia	Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente debida diligencia y ante las autoridades competentes con el fin de que ellas busquen el esclarecimiento de los hechos y la posible sanción penal, administrativa, fiscal o disciplinaria.	15 días hábiles
Felicitación	Reconocimiento, elogio que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la entidad.	15 días hábiles
Sugerencias	Manifestación de una idea, iniciativa o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días hábiles
Solicitudes por los entes de control	Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los entes de control a la entidad.	10 días hábiles

Fuente: Página web de la entidad, servicio al ciudadano, normas internas (Resolución 074/2023) 22/07/2024 5:13 pm

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 – V2

		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"/>	

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

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

Tabla 4. Categorías de Clasificación y Radicados del I semestre de 2024 reportados en la base de PQRSD.

Categoría de Entrada	Total	%
PQRSD	6.614	59,37%
TRAMITES	4.383	39,34%
TUTELA	96	0,86%
DUPLICADO	45	0,40%
SIN	3	0,03%
TOTAL	11.141	100,00%

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

Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 11.141 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, distribuidas por Categorías. Se evidencia que el mayor número corresponde a PQRSD en un 59%, seguido de tramites en un 39,34% y en un menor porcentaje de tutelas 0.86%, duplicados 0.40% y SIN 0.03%.

De igual forma, se evidenció en la Matriz un total de tres (03) radicados de entrada clasificados como categoría "SIN" equivalentes a un 0,03% del total, al analizarlas se encontró que una (01) podría catalogarse como PQRSD, la cual se describe a continuación:

Tabla 5. PQRSD categorizados "SIN"

Item	Categoría	Radicado de Entrada	Asunto
1	SIN	20246000003651	La Asociación ASOGINCAS de Ataco - Tolima con NIT: 900556831-5 Adjunta Doc. en Solicitud a la ADR -Bogotá D.C y la aborda como D° de Petición y por ende Adjunta Certificación ASOGINCAS.

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 6. Tipos de Categoría de PQRSD

Tipos de Categoría	
Acción de Tutela	Procesos Judiciales
Comunicaciones oficiales	Queja
Consulta	Reclamo
Denuncia - Corrupcion	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 Entes de Control
Petición	Solicitud Entidades Públicas
Peticiones Incompletas	Tramites Contractuales
Preferente	Traslado por competencia
Procesos Disciplinarios	(en blanco)

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

- Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación, el reporte generó la entrada de 11.141 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por la Dirección Administrativa y Financiera con 10.580 correspondiente al 95%, seguido por la Secretaría General con 192 equivalente al 1.7 %; así mismo, se observa un número reducido de peticiones por las Unidades Técnicas Territoriales, destacándose la UTT 03 Montería con un 0.7%, UTT 10 Pasto 0.5% y la UTT 01 Santa Marta 0.5%, como se detalla a continuación:

Tabla 7. Entrada de PQRSD por Dependencia.

Dependencia	Total	% del Total
Dirección Administrativa y Financiera	10.580	95,0%
Secretaría General	192	1,7%
Unidad Técnica Territorial Montería	80	0,7%
Unidad Técnica Territorial Pasto	52	0,5%
Unidad Técnica Territorial Santa Marta	52	0,5%
Unidad Técnica Territorial Popayán	37	0,3%
Unidad Técnica Territorial Cúcuta	35	0,3%
Unidad Técnica Territorial Villavicencio	35	0,3%
Unidad Técnica Territorial Neiva	25	0,2%
Unidad Técnica Territorial Ibagué	23	0,2%
Unidad Técnica Territorial Tunja	17	0,2%
Denuncias	3	0,0%
Unidad Técnica Territorial Cartagena	3	0,0%
Unidad Técnica Territorial Medellín	3	0,0%
Unidad Técnica Territorial Manizales	2	0,0%
Unidad Técnica Territorial Bogotá	1	0,0%
Vicepresidencia de Integración Productiva	1	0,0%
TOTAL	11.141	100,0%

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, es decir, de las 11.141 PQRSD generadas durante el primer semestre de 2024, 4.642 PQRSD presentan tipos de Categorías diferentes a la resolución 074 de 2023, las cuales representan un 42% del total reportado.

Tabla 8. Tipos de Categoría no determinadas en la Resolución 074/2023

Tipo de Categoría	Total PQRSD
Comunicaciones oficiales	2.147
Procesos Judiciales	622
Remisión de Documentos	493

Tipo de Categoría	Total PQRSD
Facturas	373
Respuesta	358
Tramites Contractuales	202
Habilitación de EPSEAS y Renovación	183
Peticiones Incompletas	112
Acción de Tutela	96
Duplicado o Revisión Técnica	45
Procesos Disciplinarios	5
Preferente	3
(en blanco)	3
Total	4.642

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

- De acuerdo con lo indicado en el Artículo 12 de la Resolución 074 de 2023 y corroborado por el equipo de Atención al Ciudadano, los tipos de categorías aplicables a las PQRSD en la base de datos son:

Tabla 9. 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 contractual
Solicitudes de acceso a información pública
Denuncia
Felicitación
Sugerencia
Solicitudes entes de Control.

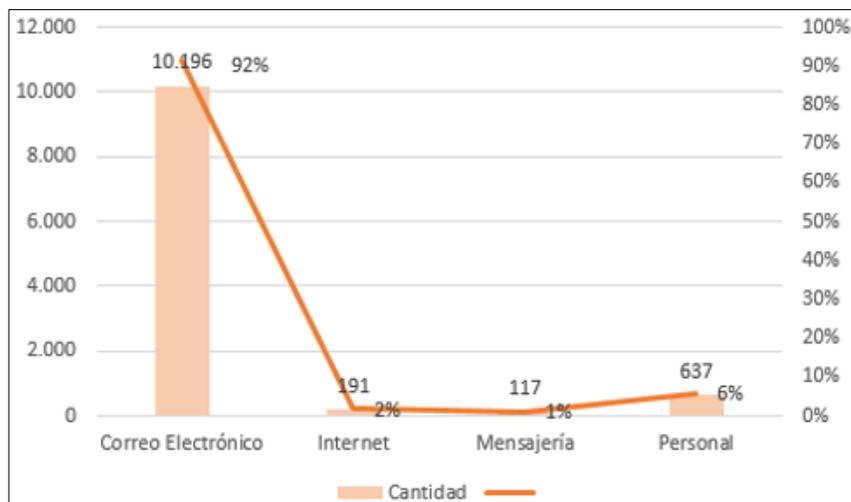
Elaboración propia equipo auditor. Fuente: Base de datos remitida por Secretaría General

Resultado de la aplicación de los filtros correspondientes en la base de datos, para el primer semestre se presentaron un total de 11.141 PQRSD, cifra que corresponde con la realidad de la información recibida. Sin embargo, existen

tres (03) radicados de entrada que están categorizados como "SIN", en la revisión realizada podrían representar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y hasta denuncias de temas concernientes a la misionalidad de la ADR.

- **Medios de recepción:** De acuerdo con la información reportada por Secretaría General, el mecanismo de recepción principal de PQRSD fue el correo electrónico, en el cual se reportó radicaciones las cuales ascendieron a 10.196 correspondientes al 92% de la totalidad allegadas a la ADR, seguido del formulario de PQRSD (Personal) con 637 que equivalen al 6%. En la siguiente gráfica se relacionan las peticiones de la Agencia, por cada medio de recepción:

Gráfica 1. PQRSD por medio de recepción.



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

Comportamiento de oportunidad de respuesta

Evaluada la gestión en el primer semestre de las PQRSD, se encontró en estado "**Vencido**" un total de mil doscientos (1.200) radicados, de los cuales ochocientos sesenta (860) no cuentan con radicado de respuesta asociado, situación que evidencia incumplimiento de los criterios definidos tanto de la normativa externa como interna, distribuidas entre las dependencias, lo cual se detalla a continuación:

Tabla 10. Dependencias con PQRSD vencidos

Dependencia	Estado Vencido
Dirección Administrativa y Financiera	821
Secretaría General	18
Unidad Técnica Territorial Cartagena	2
Unidad Técnica Territorial Cúcuta	1
Unidad Técnica Territorial Ibagué	2
Unidad Técnica Territorial Medellín	1
Unidad Técnica Territorial Montería	2
Unidad Técnica Territorial Popayán	4
Unidad Técnica Territorial Santa Marta	6
Unidad Técnica Territorial Villavicencio	3
Total general	860

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, del total de PQRSD recibidas (11.141) se tomó una muestra aleatoria bajo el método de muestreo no estadístico establecido en la guía de auditoría interna del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el cual se arrojó una muestra de noventa y siete (97) radicados de entrada, cuya evaluación presentó los siguientes resultados:

- Tamaño de muestra: Noventa y siete (97) PQRSD radicados de entrada (45 finalizados y 52 sin gestión)
- Una vez verificada la muestra seleccionada, se determinó que catorce (14) solicitudes correspondientes al 31% de los radicados finalizados, la tipificación presentada en la matriz no es coherente con el documento radicado, como tampoco con lo establecido en la resolución 074 de 2023, así:

Tabla 11. Tipificación ORFEO Incorrecta

Número de radicado de entrada	Tipo de Categoría ORFEO	Tipo de Categoría correspondiente - s/n equipo Auditor
20246000001901	Comunicaciones oficiales	Petición
20246100005351	Comunicaciones oficiales	Petición
20243590006511	Comunicaciones oficiales	Petición
20246100007591	Comunicaciones oficiales	Petición

Informe No. OCI-2024-017

Seguimiento I semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

20246100007841	Comunicaciones oficiales	Petición
20246100009621	Facturas	Petición
20246100062441	Habilitación de EPSEAS y Renovación	Petición
20246100048631	Procesos Judiciales	Petición
20246100010451	Queja	Reclamo
20246100001641	Remisión de Documentos	Solicitudes de información y Petición de copias
20243590100341	Remisión de Documentos	Solicitudes de información y Petición de copias
20246100108571	Remisión de Documentos	Solicitudes de información y Petición de copias
20246100001051	Respuesta	Solicitudes de información y Petición de copias
20243540030171	Sin asignar	Petición

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

- Veinticuatro (24) PQRSD con respuesta por fuera de los términos establecidos:

Tabla 12. PQRSD con respuesta por fuera de términos

Número de Radicado de entrada	Verificación OCI	Radicado de salida	Fecha de salida	Tipo de Categoría correspondiente - - s/n equipo Auditor
20246000001901	3/01/2024	20243530029112	20/03/2024	Petición
20246100005351	11/01/2024	20243510065172	23/04/2024	Petición
20246100050491	26/03/2024	20243300074162	29/05/2024	Consulta
20246100014751	29/01/2024	20246000021202	22/07/2024	Denuncia - Corrupción
20246100022871	12/02/2024	20249960023992	22/07/2024	Denuncia - Otro
20246100062441	16/04/2024	20243100075002	9/05/2024	Petición
20246100000071	2/01/2024	20243000004092	1/02/2024	Petición
20243530039051	6/03/2024	20243530065602	24/04/2024	Petición
20246000051211	27/03/2024	20243400097022	18/06/2024	Petición
20246100061231	15/04/2024	20242100084492	23/05/2024	Petición
20243530086231	21/05/2024	20243530115882	17/06/2024	Petición
20246100086591	22/05/2024	20243300109952	18/06/2024	Petición
20246100086691	22/05/2024	20242100130472	26/06/2024	Petición
20246100026121	15/02/2024	20243200038312	16/04/2024	Petición
20246100037591	4/03/2024	20246000030282	17/06/2024	Denuncia
20246100048631	21/03/2024	No requirió respuesta	22/07/2024	Petición
20246100010451	19/01/2024	20243000013022	14/02/2024	Reclamo
20246100069911	25/04/2024	20246100117992	21/06/2024	Reclamo
20246100001641	3/02/2024	20243300034572	2/05/2024	Solicitudes de información y Petición de copias

Informe No. OCI-2024-017

Seguimiento I semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (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"/>	

Número de Radicado de entrada	Verificación OCI	Radicado de salida	Fecha de salida	Tipo de Categoría correspondiente - - s/n equipo Auditor
20246100001051	2/01/2024	20244000002432	26/01/2024	Solicitudes de información y Petición de copias
20246100030261	22/02/2024	20242100067672	3/05/2024	Solicitudes Congreso.
20246100015431	30/01/2024	20245000015012	16/02/2024	Solicitudes Congreso.
20246100077751	7/05/2024	20246000080362	20/06/2024	Solicitudes entidades públicas.
20243540030171	22/01/1900	No requirió respuesta	4/04/2024	Petición

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

- Ochocientos setenta y uno (871) PQRSD sin gestión y vencidos.
- Se identificó que dentro de los cuarenta y cinco (45) Radicados correspondientes a solicitudes anónimas de la categoría "Duplicado", hay dos (2) radicados de entrada que corresponden a pruebas de ORFEO (Revisión técnica del formulario web de PQRSD), 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 169 traslados de la base de 11.141 PQRSD de los cuales dos (2) traslados se dieron por fuera de los términos (5 días hábiles), definidos en el Art. 19 Traslado por competencia, de Resolución 074 de 2023, así:

Tabla 13. Traslados fuera de término

Número de Radicado de entrada	Fecha Radicado	Fecha Respuesta	Fecha Vencimiento	Conteo de días hábiles
20246100105511	20/06/2024	No se evidenció traslado por competencia	27/06/2024	> 15 días a la fecha de revisión
20246100000561	2/01/2024	10/01/2024	14/02/2024	6 días

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:

- En general se recomienda fortalecer los controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las solicitudes ingresadas a la Agencia de Desarrollo Rural. Así mismo, tomar medidas que garanticen la integridad de la información de PQRSD al momento de generar los reportes en Excel u otro archivo plano.
- Las peticiones recibidas en el periodo evaluado tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, las cuales ascendieron a 10.196 correspondientes al 92% de la totalidad de radicados allegados a la ADR, seguido del formulario de PQRSD (Personal) con 637 que equivalen al 6%.
- 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 PQRSD 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 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.
- Se observaron desviaciones en el cumplimiento de los criterios definidos para cumplir los términos de resolución de 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).
- Si bien se realizan seguimientos y controles por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano estos deben reforzarse para evitar la entrega de respuestas fuera de término, ya que se ha demostrado que han sido insuficientes y han

Informe No. OCI-2024-017

Seguimiento I semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (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"/>	

permitido la materialización del riesgo como la probabilidad de imposición de sanciones por parte de los entes de control.

- Se evidencian algunas PQRSD en el sistema ORFEO donde se describen que se han enviado las respuestas ya sea por correo electrónico o por correo físico certificado, sin embargo, en la plataforma no se evidencia soporte de esto, para efectos de corroborar tal aseveración y constatar que la respuesta haya llegado de forma correcta a su destinatario. Se recomienda que, para todas las PQRSD se adjunten todos los soportes de entrada y de respuesta que apliquen.

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

		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"/>	

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.

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

		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"/>	

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 14. Canales de atención ORFEO

ESCRITO	754
VIRTUAL	10.387

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 (Oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales, Canales telefónicos, canal virtual, canal de denuncias de corrupción, canal redes sociales, canal judicial) y la clasificación registrada en el sistema ORFEO, lo cual impide un correcto seguimiento, de acuerdo con el criterio definido.

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 podría provocar un seguimiento inadecuado por parte de los responsables, de cara al comportamiento de los canales de atención establecidos en 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"/>	

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.

"(...) 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. (...)"

		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"/>	

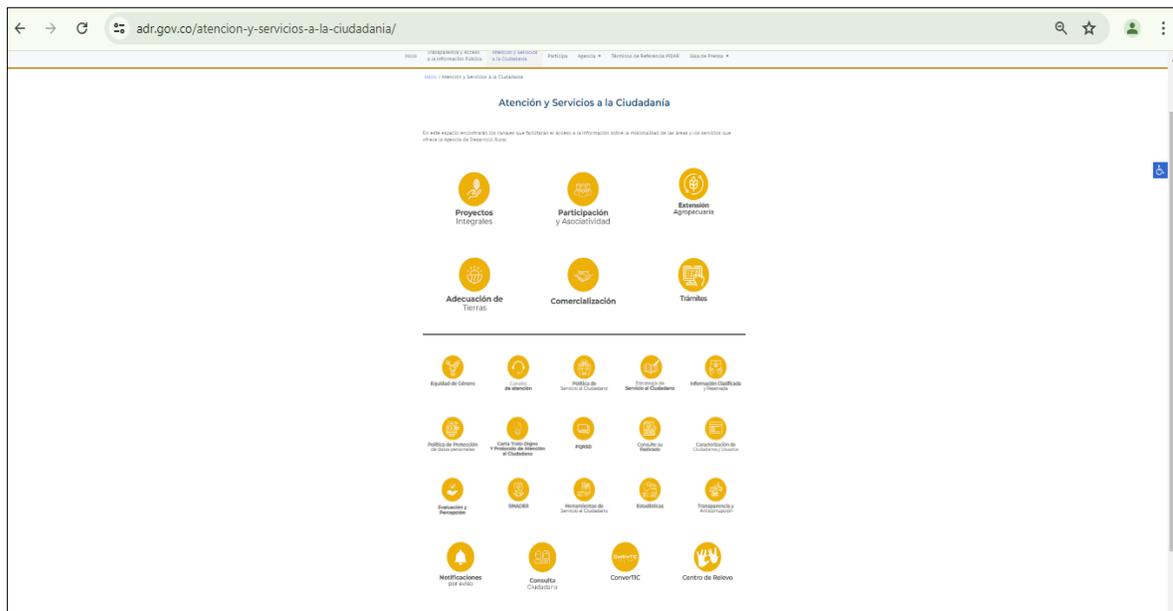
Prueba ejecutada

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

Resultado de evaluación:

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

Imagen 6: Pagina de atención y servicios a la ciudadanía.



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 23/07/2024 3:35 pm

Conclusión:

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

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

		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"/>	

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 para el primer semestre de la vigencia 2024 cuenta con cinco (5) servidores públicos y quince (15) 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 Servicio al Ciudadano realizó las siguientes capacitaciones durante el primer semestre de 2024, con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades para la atención al usuario:

Tabla 15. Capacitaciones

Temática	Fecha	Modalidad	Participantes
Sensibilización sobre Modelo de Servicio, gestión de Comunicaciones y Derecho de Petición	17 de mayo	Virtual	28
Capacitación al área de servicio al ciudadano en temas de Comercialización	24 de mayo	Virtual	48
Distritos de riesgo	12 de junio	Virtual	33

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

De igual manera se informó que, el 16 de mayo se suscribió el contrato interadministrativo No. 12562024, con la Universidad Nacional de Colombia, para la ejecución del Plan Institucional de Capacitación 2024; en el marco de este contrato, se han divulgado y ejecutado las capacitaciones que se describen a continuación. Las cuales se divulgaron a través de los canales institucionales, y fueron dirigidas a los servidores de la entidad:

Tabla 16. Capacitaciones bajo Contrato 12562024

Temática	Intensidad Horaria	Fecha	Modalidad
Valores y competencias comportamentales del servidor público	2 horas	5 de junio	Virtual
Jurisdicción Agraria y Rural	8 horas	11 y 18 de junio	Híbrida
Planeación orientada a resultados	12 horas	11, 18, 25, de junio y 2 de julio	Híbrida
Reforma Rural	8 horas	19, 26 de junio, 3 de julio	Híbrida
Retenciones tributarias Nacionales y Distritales	8 horas	20 y 27 de junio	Presencial

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"/>	

Teniendo en cuenta la información reportada, la oficina de Control Interno procedió a validar las capacitaciones referenciadas, observando lo siguiente:

Tabla 17: Validación del listado de asistencia por parte de Atención al ciudadano.

Capacitación	Listado de asistencias	Observaciones
Sensibilización sobre Modelo de Servicio, gestión de Comunicaciones y Derecho de Petición	SI	Se observó que catorce (14) responsables de la atención al ciudadano no se encuentran registrados en la lista de asistencia.
Capacitación al área de servicio al ciudadano en temas de Comercialización	SI	Se observó que tres (3) responsables de la atención al ciudadano no se encuentran registrados en la lista de asistencia.
Distritos de riesgo	SI	Se observó que seis (6) responsables de la atención al ciudadano no se encuentran registrados en la lista de asistencia.
Valores y competencias comportamentales del servidor público	SI	De 20 responsables asignados a la gestión de cada canal de atención dispuesto por la ADR para la atención al ciudadano, en la lista de asistencia se observó que solo un funcionario Juan Josué Gómez Jiménez, asistió a dicha capacitación.
Jurisdicción Agraria y Rural	NO	No se observó evidencia de la capacitación
Planeación orientada a resultados	NO	
Reforma Rural	NO	
Retenciones tributarias Nacionales y Distritales	NO	

Fuente: Elaboración propia equipo auditor.

Es importante mencionar que, las capacitaciones se realizaron a personal 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:

Frente a los listados de asistencia reportados, no fue posible validar la ejecución de la totalidad de capacitaciones relacionadas, toda vez que, no se observaron las listas de asistencia de cuatro (4) formaciones correspondientes a Jurisdicción Agraria y Rural, Planeación orientada a resultados, Reforma Rural y Retenciones tributarias Nacionales y Distritales, por lo tanto, la Oficina 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"/>	

sugiere que cada capacitación cuente con los listados de asistencia respectivos a fin de realizar las validaciones requeridas.

En cuanto a la falta de asistencia a las capacitaciones, es importante asegurar que en cada espacio de formación asista la mayor parte posible de los involucrados en el Servicio al Ciudadano, en caso de que esto no se dé, se recomienda crear espacios en los cuales se transmita la información a la totalidad de servidores de esta dependencia, soportando dicha actividad por medio de informes, listas de asistencia, actas y demás herramientas dispuestas.

Recomendación:

Según los resultados de la verificación de los criterios evaluados en este informe, la Oficina de Control Interno resalta la importancia de gestionar un mayor número de 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 el aplicativo ORFEO, que mantiene la trazabilidad de recepción, gestión y respuesta.

		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"/>	

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, tales como control de seguimiento de respuesta por tiempos de acuerdo con la normatividad vigente, control de integridad con el fin de asegurarse que todas las PQRSD cuenten con soportes de radicado de entrada y de salida, control de tipología para asegurar que estas se describan de acuerdo con la resolución 074 de 2023 y demás criterios aplicables.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Definir las medidas de contingencia necesarias para obtener la respectiva designación de un (1) enlace para Atención al Ciudadano en cada una de las dependencias, dando cumplimiento a lo requerido en la Resolución ADR Número 074 del 20 de febrero de 2023 *"Por la 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 información pública y se asigna una función"* Artículo 6. Enlaces.
- 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. De esta manera, se identificarán oportunidades de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano y se fortalecerá el esquema de evaluación de los servidores del área.
- Designar un equipo de trabajo que realice la depuración de los 4.642 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 por "pruebas" al sistema, para que de esta manera se

		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"/>	

obtengan resultados coherentes con las estadísticas de gestión que prepare la Oficina de Servicio al Ciudadano.

- Se reitera la revisión de las categorías y tipos de categoría, para ajustarlas según los criterios definidos en la Resolución 074 de 2023.
- Se insta a la Oficina de Servicio 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.
- Implementar plan de mantenimiento a los enlaces de Atención y Servicios a la Ciudadanía, que se encuentran en la página web de la agencia, con el fin de prestar un servicio adecuado al usuario.
- Se reitera la recomendación de extender a lo largo del articulado de la Resolución No. 074 del 20 de febrero de 2023, los efectos de esta 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

		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"/>	

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., 30 de julio del 2024



WILSON GIOVANNY PATIÑO SUÁREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Carlos José Ricardo Herazo, Contratista, Oficina de Control Interno. 
Revisó: Tania Valentina Peralta Bermúdez, Contratista, Oficina de Control Interno. 