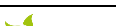


		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

Nº INFORME: OCI-2024-013

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Auditoría Interna al Proceso de "Servicio al Ciudadano"

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.
- Juan Carlos González Vásquez, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Ana María Hernández Castañeda, Jefe de la Oficina de Planeación.
- Mario Alexander Moreno Ordóñez, Vicepresidente de Integración Productiva.
- Cesar Augusto Moreno Sánchez, Vicepresidente de Proyectos.

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

AUDITOR (ES): Gabriel Sebastián Ramos Moreno, Contratista, Auditor Líder.
Carolina Saavedra Manco, Contratista, Auditora.
Oscar Eduardo Gómez Santos, Contratista, Auditor.
Hernando Enrique Santos Iriarte, Gestor 1 Grado 9, Auditor.

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 (...)"

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

OBJETIVO(S):

Evaluar de forma independiente el diseño y la eficacia operativa de los controles internos implementados en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), para gestionar los riesgos relacionados con el proceso de “*Servicio al Ciudadano*”, de conformidad con la normatividad vigente, procedimientos, y demás lineamientos aprobados en el ámbito misional de la Agencia.

ALCANCE:

El alcance establecido para la realización de este trabajo de aseguramiento comprende la evaluación de los controles internos relacionados con el objetivo propuesto.

Período Evaluado: Noviembre 2020 a Marzo 2024.

El establecimiento de este periodo no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

LIMITACIÓN:

No aplicó en el desarrollo de la presente auditoría.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

CRITERIOS:

Para la realización de este trabajo se consideraron como principales criterios, los siguientes:

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

- 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 2364 de 2015, *"Por la cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural (...)"*
- Resolución 1519 de 2020 *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"*.
- Norma Técnica Colombia NTC 6047 - *"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"*
- Caracterización del Proceso Código CP-PSC-001 Versiones 3 y 4.
- Procedimiento PR-PAC-004 *Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado* Versiones 3 y 4.
- Procedimiento PR-PSC-001 *Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD* Versiones 4,5 y 6.
- Procedimiento PR-PSC-005 *Gestión de Denuncias* Versión 1.
- Procedimiento PR-PAC-003 *Oferta Institucional, Trámites y Servicios* Versiones 3 y 4.
- Demás normatividad aplicable.

RESUMEN EJECUTIVO:

Como resultado de la evaluación practicada, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con los siguientes aspectos, sobre las cuales se suscribió el respectivo reporte de hallazgo:

1. Debilidades en la gestión y/o ausencia de lineamientos procedimentales que garanticen la correcta supervisión, seguridad y confidencialidad de las actividades realizadas para la apertura del buzón de sugerencias.
2. Incumplimiento de la NTC6047 en cuanto a la Accesibilidad al medio físico en los espacios de las oficinas de Servicio al Ciudadano para las UTT No. 2 Cartagena y No. 9 Popayán.

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA:

Tabla 1. Descripción de riesgos identificados en la Auditoría

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORÍA
Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción	
Posibilidad de que, durante el relacionamiento con el ciudadano, se omita o se ejerza indebidamente el poder, para desviar la gestión institucional hacia un beneficio privado, o recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros, para ocultar, manipular, parcializar, transformar o negar la información considerada pública a la ciudadanía, o revelar aquella clasificada o reservada.	SI
Identificados por la Oficina de Control Interno	
Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los usuarios y/o sanciones de entes de control, debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de peticiones y requerimientos.	SI
Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los usuarios, debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio, a causa de la desactualización de la normatividad aplicable y de los procesos y procedimientos internos.	SI
Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento en la ejecución de la Estrategia de Participación Ciudadana y consolidación errada e incompleta de los resultados de las encuestas, afectando la calidad de la información para favorecer los resultados obtenidos.	SI
Posibilidad de pérdida reputacional por reclamos de los usuarios, debido al deterioro en la calidad de servicio presencial y divulgación de información incompleta, errada, inadecuada y/o desactualizada en la oferta institucional, trámites y servicios de la Agencia.	SI
Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los usuarios, debido al incumplimiento de los protocolos de servicio al ciudadano, para mejorar la calidad de los distintos canales de servicio dispuestos por la Agencia.	SI
Posibilidad de pérdida reputacional por quejas y tutelas de los usuarios, debido a la atención de consultas fuera de los términos de ley y con retrasos que perjudiquen la participación en las convocatorias de la Agencia.	SI

Fuente: Mapa de riesgos de Corrupción / Elaboración Propia del Auditor

Nota: Esta Oficina no evidenció Riesgos de Gestión en el Mapa de Riesgos 2024, versión 1, publicado en la página web de la Entidad.

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

FORTALEZAS:

Como resultado de la evaluación practicada, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas a resaltar, de conformidad con las pruebas de auditoría adelantadas, las cuales se relacionan a continuación:

- Se brinda un servicio al ciudadano que se caracteriza por una atención personalizada y cercana, asegurando que cada solicitud sea tratada de manera individual y específica.
- Se ofrecen múltiples canales de atención para facilitar el acceso de los ciudadanos a los requerimientos ya sea de manera presencial, telefónica o digital.
- Para las personas con discapacidades de habla y escucha existen accesos en las herramientas web y puntos físicos denominados ConVerTIC y centro de Relevó, en los cuales el personal del proceso se apoya para prestar debidamente el servicio.
- Se gestionó la actualización de la Estrategia del Servicio al Ciudadano, la cual fue aprobada por la Secretaría General y publicada en la página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) en el año de 2023.
- Se resalta el cumplimiento de los treinta y dos (32) criterios establecidos en la Resolución 1519 en temas de acceso de información pública y accesibilidad web.
- Disposición del personal del proceso para atender la auditoría y la oportuna respuesta de las solicitudes por parte de la Oficina de Control Interno.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

La Oficina de Control Interno evidenció las siguientes oportunidades de mejora, asociadas a los siguientes temas:

1. Debilidad en la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, situaciones derivadas de la ausencia de controles asociadas a la recepción, gestión y monitoreo de las respuestas, por lo que se recomienda que se continúe con el fortalecimiento de las gestiones y controles

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

respectivos para la oportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la entidad.

2. Debilidades en la gestión y en los tiempos de atención y respuesta de las herramientas de accesibilidad web ofrecidas por el servicio de atención al ciudadano.
3. Inconsistencias en resultados reportados en el “*Informe de Evaluación de la Encuesta*”, relacionadas con diferencias en la información registrada en el formato “*Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario*” frente a la registrada en el formato de tabulación de las encuestas, como también diferencias en la información reportada en el informe de resultados de la evaluación.
4. Debilidades en el mantenimiento y actualización de 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.

AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA:

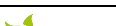
El proceso de Servicio al Ciudadano ha sido objeto de auditoría en dos (2) ocasiones, producto de lo cual, en cuanto al avance en el cumplimiento de los planes de mejoramiento propuestos y de acuerdo con el seguimiento realizado con corte al mes de junio de 2024, se observó lo siguiente:

Vigencia 2018:

En el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció el cumplimiento de las acciones pendientes de ejecución y se conceptuó el cierre de los ocho (8) hallazgos, al observar el cumplimiento de las veintiocho (28) acciones dispuestas para subsanar los mismos.

Vigencia 2020:

Producto del seguimiento realizado, se evidenció que de los siete (7) hallazgos elevados, seis (6) se encontraban en estado “Cerrado” al dar cumplimiento y

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

efectividad a las veintiún (21) acciones propuestas, sobre el hallazgo pendiente por efectividad titulado *"Omisión de lineamientos procedimentales para la divulgación de la Oferta Institucional, Trámites y Servicios"* se determinó que las cuatro (4) acciones propuestas son inefectivas, toda vez que en la presente auditoría se observaron desviaciones similares, por lo que esta Oficina recomienda unificar los planes de mejoramiento, con el fin de determinar acciones que ataquen las causas de los hallazgos correctamente.

Es importante resaltar que el detalle de los resultados del seguimiento anteriormente mencionado, se encuentran consignados en el Formato F-EVI-015 Plan de Mejoramiento, el cual está en custodia de la Oficina de Control Interno y disponible para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal al Jefe de la Oficina de Control Interno.

HALLAZGOS:

Nota: La información detallada de las situaciones que se describen a continuación, se suministró al personal perteneciente a la unidad auditada en cada reporte de hallazgo (Formato F-EVI-013) que fue suscrito por ésta y la Oficina de Control Interno; además, dicho detalle se encuentra registrado en los papeles de trabajo elaborados por los auditores que practicaron las pruebas, los cuales son custodiados por la Oficina de Control Interno; estos documentos se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de los mismos al Jefe de la Oficina de Control Interno.

Hallazgo No. 1: Omisión de lineamientos procedimentales y desactualización de la documentación relacionada con la oferta institucional, Trámites y Servicios.

En cumplimiento de lo establecido en la ley 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*, y los lineamientos establecidos en el procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios versión 4 del 06 de julio de 2021 así como, el instructivo

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno procedió a validar el cumplimiento de los términos legales y procedimentales en la gestión de la oferta institucional de la Agencia de Desarrollo Rural, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2020 a marzo de 2024.

Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno al cumplimiento de los lineamientos procedimentales definidos para la gestión de la Oferta Institucional Trámites y Servicios, se validó el control en la documentación relacionada, capacitaciones en temas misionales, divulgación de directrices de la oferta misional y la asistencia a ferias de participación ciudadana, observando lo siguiente:

1. Desactualización del procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios, versión 4 y del instructivo Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano:

La Oficina de Control Interno validó los procedimientos e instructivos relacionados con la Oferta Institucional Trámites y Servicios de la Agencia de Desarrollo Rural, observando que los siguientes documentos no se encuentran actualizados en el Sistema Integrado de Gestión (ISOLUCIÓN), así:

- a) En el procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios, en la actividad 6 *"Presenta la oferta Institucional, trámites y servicios; a través de los canales de atención; o a través de la participación en las Ferias de Servicios"*, se menciona como registro el formato F-PAC-007 *"Asistencia a Eventos"*, el cual de acuerdo con las revisiones adelantadas no se encuentra vigente en la actualidad.

- b) En el instructivo Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano en el numeral 4.3 *"Paso No.3 Cierre"* se relaciona el formato F-PAC-007 *"Asistencia a Eventos"*, así: *"Se deberán remitir los formatos antes señalados del numeral 4.2.2 Registro en Formatos, debidamente diligenciados a Secretaría General - Atención al Ciudadano de la Sede"*

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Central, con el formato F-PAC-007, asistencia a eventos(...)" (subrayado fuera de texto), adicionalmente, en el instructivo ya citado en el numeral 4.2.2 "Registro en Formatos", se nombra el formato F-PAC-006 Autorización de tratamiento de datos personales, así: "El servidor público y/o contratista de la ADR deberá diligenciar en el "stand" los siguientes formatos: (...) F-PAC-006-Autorización de Tratamiento de Datos Personales. (...)" (subrayado fuera de texto). Formatos que, de acuerdo con las revisiones adelantadas no se encuentran vigente en la actualidad.

Aunado a lo anterior, el numeral 1 "Introducción", del mencionado procedimiento indica: "De acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", dispone que (...)", se determinó que el Plan Nacional de Desarrollo relacionado en el instructivo se encuentra desactualizado, toda vez que, el documento vigente corresponde al periodo comprendido entre 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"

Por otra parte, en la verificación de los soportes remitidos por el proceso de Servicio al Ciudadano, se observaron los formatos F-PSC-016 "Informe de Eventos de Servicio al Ciudadano" y el formato F-PSC-015 "Registro de ciudadanos-eventos", documentos que no se encuentran asociados a los procedimientos e instructivos del proceso de Servicio al Ciudadano oficializados en el Sistema Integrado de Gestión (ISOLUCIÓN).

Las anteriores situaciones contravienen lo dispuesto en el procedimiento PR-SIG-001 Control de Documentos, en el numeral 5 Condiciones Especiales, literal c) Solicitud y elaboración de documentos, que dispone lo siguiente: "Los Líderes de los procesos deben coordinar la revisión y actualización de los documentos de acuerdo a los cambios identificados en la normatividad, seguimiento a riesgos, hallazgos de auditorías internas o externas y cambios de metodologías con el fin de mantener la integridad del Sistema de Gestión(...)" (Subrayado fuera de texto).

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

En este sentido, se debe tener en cuenta la norma ISO 9001:2015 (referenciada dentro de la caracterización del proceso como requisito aplicable), la cual, al respecto, en el numeral 7.5.3.1, indica lo siguiente: *“La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de:*

a. Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite (...)” (Subrayado fuera de texto).”

Esta situación puede conllevar a que se transmita información incorrecta al interior de la entidad, el proceso y grupos de valor , ante la ausencia de procedimientos actualizados, aumentando la probabilidad de que el riesgo relacionado con *“Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los usuarios debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio debido a la desactualización de procedimientos”* pueda materializarse o se generen incertidumbres sobre los formatos aplicables al proceso.

En consecuencia, esta Oficina sugiere que los responsables del Proceso de Servicio al Ciudadano verifiquen la documentación dispuesta en el aplicativo ISOLUCIÓN, y de esta forma se aseguren de contar con documentos actualizados que contengan los cambios requeridos para la normal operación de su misionalidad y las actualizaciones a estos se surtan de tal manera que agreguen valor al proceso.

2. Omisión de lineamientos procedimentales

2.1.1 Ausencia de documentos que soportan la ejecución de capacitación en temas misionales:

Una vez validada la información remitida por el proceso de Servicio al Ciudadano para corroborar la ejecución de capacitaciones en temas misionales de la Agencia de Desarrollo Rural, se observó que para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2024 no se remitieron los soportes que

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

permitieran evidenciar la ejecución de las capacitaciones en temas misionales, como se observa a continuación:

Tabla 2. Reporte de documentos sobre la ejecución de capacitaciones misionales.

Año	Capacitación	Soporte	Total
2020	No se reportó información relacionada con capacitaciones	NO	-
2021	No se reportó información relacionada con capacitaciones	NO	-
2022	Se observó video denominado Capacitación Participación y Asociatividad 2022 en la que participaron 16 colaboradores.	SI	1
2023	Se evidenciaron carpetas que contiene información respecto a capacitaciones, como presentaciones acerca de diferentes temas de la oferta institucional de la ADR, sin embargo, no se evidenciaron listas de asistencia. Las ayudas visuales observadas son las siguientes: -ABC de la extensión agropecuaria en Colombia -Códigos de barras -Aviso Convocatoria PIDAR (cronograma) -Extensión Agropecuaria 2023 -Inducción Enlaces	SI	5
2024	No se reportó información relacionada con capacitaciones	NO	-
TOTAL			6

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor

Dicha situación contraviene lo establecido en el procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios Versión 4, numeral 6 "Desarrollo", actividad 4 "Recibir capacitación y/o actualización de los temas misionales", la cual describe lo siguiente: "Recibe capacitación o actualización semestral sobre la Oferta misional, trámites y servicios por parte de las Dependencias competentes, (...)", así mismo, como evidencia del cumplimiento de esta acción se debe diligenciar el formato denominado Listado de asistencia a reuniones (F-DER-002).

2.2 Ausencia de soportes que avalen la divulgación de la oferta institucional:

Para el cumplimiento de este numeral el proceso de Servicio al Ciudadano suministró a esta Oficina un correo electrónico remitido el 26 de agosto de 2021 a diferentes correos electrónicos de ciudadanos, en el cual se adjuntó el portafolio de trámites y servicios, sin embargo, la "Divulgación de la Oferta

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Institucional” corresponde a las comunicaciones generadas por cada proceso misional dando a conocer las directrices sobre la oferta institucional, por lo que no se obtuvo evidencia clara para el cumplimiento de esta actividad.

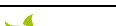
Dado lo anterior, se incumple lo establecido en el procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios Versión 4, numeral 6 “Desarrollo”, actividad 5 “Divulgar directrices de la oferta institucional” la cual describe: “Establecen los mecanismos y acciones de coordinación nacional y territorial para oferta institucional en sede central y Unidades Técnicas Territoriales” evidencian el cumplimiento de la acción Acta de Reunión (F-DER-001) Caracterización de usuarios Cronograma de eventos.

2.3 Incumplimiento de los lineamientos establecidos para el desarrollo de las ferias de Servicio al Ciudadano

El proceso de servicio al ciudadano reportó un total de 10 ferias llevadas a cabo en las vigencias 2021, 2022 y 2023, es importante aclarar que el alcance de la auditoría comprende el periodo de noviembre de 2020 hasta marzo de 2024, por lo tanto, en los meses de noviembre y diciembre de 2020 y lo que va corrido de 2024 no se realizaron ferias de atención al ciudadano, adicionalmente, las ferias llevadas a cabo en Dibulla-La Guajira y Montelíbano-Córdoba no hubo presencia de la Agencia de Desarrollo Rural, por lo cual, no se tendrán en cuenta para la presente revisión.

De las 8 ferias verificadas se identificaron las siguientes observaciones:

- a. Una vez validada la información suministrada por el proceso de Servicio al Ciudadano, no se evidenció el diligenciamiento del formato F-PAC-001-Registro de usuarios atendidos, para la feria llevada a cabo en el municipio de Tadó-Chocó, por ende, se incumple lo establecido en el instructivo Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano numeral 4.2.2 “Registro en formatos”, establece lo siguiente: “El servidor público y/o contratista de la ADR deberá diligenciar en el “stand” los siguientes formatos: F-PAC-

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

001-Registro de usuarios atendidos, con esta información se levantarán las estadísticas de los usuarios que asisten al evento(...)"

- b. Una vez verificada la información aportada por el proceso de Servicio al Ciudadano, se observó que 4 ferias, de un total de 8 llevadas a cabo en los municipios de Santander de Quilichao-Cauca, Hacarí-Norte de Santander, Tadó-Chocó y Barbosa Santander no contaban con el formato de encuesta de satisfacción, incumpliendo así lo establecido en el procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios, en el numeral 6 Desarrollo, actividad 7 denominada *"Medir la Gestión de la oferta institucional y realizar seguimiento y análisis de la información"* que indica lo siguiente: *"Aplica la Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, (Ver procedimiento Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Formato (Forms) F-PAC-004"*.

Adicional a lo anterior, el instructivo Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano numeral 4.2.2 "Registro en formatos", establece lo siguiente: *"El servidor público y/o contratista de la ADR deberá diligenciar en el "stand" los siguientes formatos: (...) F-PAC-004 Encuesta de Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario, con este formato se medirá la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios prestado por la ADR,..."*, asimismo, en el instructivo mencionado en el numeral 4.3 se establece que: *"Se deberán remitir los formatos antes señalados del numeral 4.2.2 Registro en Formatos, debidamente diligenciados a Secretaría General - Atención al Ciudadano de la Sede Central, con el formato F-PAC-007, asistencia a eventos se plasmará el desarrollo del evento con los registros fotográficos"* (subrayado fuera de texto)

- c. Al verificar los soportes remitidos por el proceso de Servicio al Ciudadano, se evidenció que 06 ferias sobre un total de 08, celebradas en los municipios de San Jacinto-Bolívar, Sardinata-Norte de Santander, Santander de Quilichao-Cauca, Hacarí-Norte de Santander, Tadó-Chocó y Barbosa Santander Dibulla-La Guajira y Acarí-Norte de Santander no

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

cuentan con el respectivo registro de tratamiento de datos, es importante aclarar que en dos ferias se realizó encuesta y se aportó el formato de tratamiento de datos, sin embargo, este se encuentra incompleto, así:

- San Jacinto Bolívar: Una vez verificados los soportes remitidos por el proceso de Servicio al Ciudadano, se observaron 39 formatos F-PAC-006 *"Autorización tratamiento datos personales"*, sin embargo, se evidenciaron las siguientes situaciones: 21 formatos en blanco, 12 sin firma y 6 con la firma (estos últimos sin la primera parte del formato)
- Sardinata-Norte de Santander: Al verificar los soportes remitidos por el proceso de Servicio al Ciudadano, se observaron 9 formatos F-PAC-006 *"Autorización tratamiento datos personales"*, no obstante, se evidenciaron las siguientes situaciones: 1 formato en blanco, 7 sin firma y 1 con la firma (este último sin la primera parte del formato).

Al respecto se indagó con el proceso de Servicio al Ciudadano, quienes respondieron mediante correo electrónico institucional lo siguiente:

"Los documentos que se anexaron corresponden a la información diligenciada por los Ciudadanos, quienes son autónomos en su diligenciamiento, pese a la instrucción que se les suministra al momento de entregarles el formato."

En cuanto a las 4 ferias restantes no presentaron formato de encuesta, en consecuencia, no se realizó formato de tratamiento de datos, sin embargo, es importante aclarar que sí se diligenció formato de registro de ciudadanos, por lo tanto, el formato de tratamiento de datos debía tramitarse.

Por lo anterior, se determinó el incumplimiento de lo establecido en la ley 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la*

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

protección de datos personales", en el artículo 2 "Ámbito de aplicación" cita que: "Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada." (Subrayado fuera de texto), asimismo, en el artículo 4 "Principios para el Tratamiento de datos personales.", determina lo siguiente: "En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen; (...) c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento; d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; (...)"

Adicionalmente, en el instructivo Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano numeral 4.2.2 "Registro en formatos", el cual determina lo siguiente: "El servidor público y/o contratista de la ADR deberá diligenciar en el "stand" los siguientes formatos: (...) F-PAC-006-Autorización de Tratamiento de Datos Personales. Este formato se le deberá entregar al ciudadano para que firme la autorización", asimismo, en el instructivo mencionado, numeral 4.3 se establece que: "Se deberán remitir los formatos antes señalados del numeral 4.2.2 Registro en Formatos, debidamente diligenciados a Secretaría General - Atención al Ciudadano de la Sede Central, con el formato F-PAC-007, asistencia a eventos se plasmará el desarrollo del evento con los registros fotográficos".

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

La situación anteriormente expuesta, demuestra que se deben reforzar los controles establecidos para el tratamiento de datos personales de los ciudadanos que asisten a las ferias de servicios y que son registrados en las bases de datos de la Agencia de Desarrollo Rural, toda vez que, como ya se mencionó se observaron inconsistencias en los registros de tratamiento de datos llevados a cabo en eventos de atención al ciudadano.

Nota: Es importante aclarar que los hechos mencionados en el numeral 2 del presente Reporte de Hallazgos, son reiterativos, toda vez que en el informe de auditoría OCI-2020-037 Hallazgo No. 6 se identificaron situaciones similares.

POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):

A consideración de la Oficina de Control Interno, las siguientes serían las causas probables que dieron lugar a los hechos expuestos:

- Debilidades en la planeación de las actividades propias del proceso.
- Desconocimiento y/o falta de socialización de los lineamientos asociados al control documental de la Entidad.
- Aplicación inadecuada de los lineamientos procedimentales establecidos para la divulgación de la oferta institucional, trámites y servicios.
- Aplicación inadecuada o desconocimiento de la normatividad relacionada con el tratamiento de datos personales.
- Debilidad en la ejecución de los controles establecidos en el procedimiento.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

Posibilidad de pérdida reputacional por reclamos de los usuarios, debido al deterioro en la calidad de servicio presencial y divulgación de información incompleta, errada, inadecuada y/o desactualizada en la oferta institucional, trámites y servicios de la Agencia.

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) IMPACTO(S):

- Pérdida de confianza en la Entidad por parte de los ciudadanos, al recibir información desactualizada o errada.
- Multas derivadas por la contravención de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*.
- Interpretación errada de los procedimientos, lo que podría conllevar a quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- Desalineación de los objetivos dispuestos para la adecuada atención al ciudadano.
- La falta de control documental puede derivar en una atención ineficaz y una menor satisfacción del ciudadano.

RECOMENDACIÓN(ES):

- Respecto a la documentación faltante relacionada con capacitaciones y divulgación de la oferta misional, se recomienda que se refuercen los controles establecidos en el procedimiento PR-PAC-003 Oferta Institucional, Trámites y Servicios.
- Se sugiere que el proceso de Servicio al Ciudadano en compañía de los procesos misionales, establezcan actividades relacionadas con la divulgación de directrices de la oferta institucional.
- En cuanto a la asistencia a Ferias de Servicio al Ciudadano, sería importante que se implementara una lista de chequeo con la documentación requerida para la asistencia a estos eventos.
- Se recomienda la revisión de los procedimientos, instructivos y formatos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano y si es necesario ajustarlos y/o actualizarlos, igualmente se sugiere socializar los cambios con el personal de la Agencia de Desarrollo Rural, incluyendo Unidades Técnicas Territoriales, con el objetivo de fortalecer y cumplir oportunamente los puntos de control.
- Se sugiere establecer en conjunto con la Oficina de Planeación una periodicidad para analizar las actividades dispuestas en la documentación

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

asociada al proceso, y la necesidad de modificarla por cambios normativos o mejores prácticas.

- La implementación de estas recomendaciones es esencial para mejorar el control y la gestión de la documentación relacionada con el servicio al ciudadano, asegurando la transparencia, la eficiencia y la confianza en los procesos de atención.

RESPUESTA DEL AUDITADO: Aceptado

Justificación:

El proceso auditado presentó los siguientes argumentos:

"Teniendo en cuenta la NOTA incluida en la descripción del hallazgo del presente informe, en la cual se menciona: "NOTA: Es importante aclarar que los hechos mencionados en el numeral 2 del presente Reporte de Hallazgos, son reiterativos, toda vez que en el informe de auditoría OCI-2020-037 Hallazgo No. 6 se identificaron situaciones similares", se recoge la acción pendiente de efectividad de la vigencia 2020, en el nuevo plan de mejoramiento que se adelantará en virtud de la presente auditoría."

CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA:

El procedimiento está desactualizado (realizado en 2021) y no corresponde a la realidad institucional actual.

PLAN DE MEJORAMIENTO:

Tabla 3. Plan de mejoramiento propuesto por la unidad auditada

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPON SABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Actualizar el procedimiento y sus documentos	1 procedimiento actualizado	Correctiva	Secretaria General – Servicio al Ciudadano	10/07/2024	30/06/2025

Fuente: Reporte de hallazgo N° 001 – Auditoría al proceso de "Servicio al Ciudadano"

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Aceptado

Justificación:

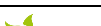
La acción propuesta en el plan de mejoramiento está alineada con la causa principal identificada. De igual manera, desde la Oficina de Control Interno se sugiere complementar esta acción con la respectiva socialización del procedimiento a los interesados, actualización del instructivo de "*Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano*", adicionalmente diseñar una lista de verificación que permita llevar el control de las actividades que se realizarán dentro de las ferias en las que participará la Entidad con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Hallazgo No. 2: Incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, específicamente en la zona de atención al ciudadano.

De acuerdo con el artículo 2.1.1.2.2.3 Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad del Decreto 1081 de 2015, la Oficina de Control Interno procedió a evaluar el cumplimiento de dichas especificaciones en los espacios físicos destinados para el servicio al ciudadano, como lo son: zona de recepción, permanencia y atención, de las Unidades Técnicas Territoriales No. 02 y 09 ubicadas en Cartagena y Popayán respectivamente; resultado del ejercicio auditor se evidenciaron incumplimientos descritos de forma específica y detallada en el documento Reporte de Hallazgos No. 2, socializado con la unidad auditada y sobre el cual se presenta el siguiente resumen:

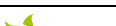
Tabla 4. Resumen de incumplimientos por unidad Auditada

Unidad Auditada	Cantidad de numerales de Norma Técnica 6047 con Incumplimientos	Numerales Incumplidos (Criterio)
UTT No. 2 Cartagena	20	7.4 Pasillos Internos. 20.3 Espacio para Maniobrar. 20.4 Altura 39.2 Selección de Colores y Patrones. 41.1 Equipos Controles e Interruptores. 41.2 Ubicación, Alturas y Distancias. 41.3 Ubicación de Controles desde Las Paredes, Esquinas y Puertas que se Abren

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

		41.5 Identificación de Equipos, Controles e Interruptores 45.1 Generalidades para la Señalización. 45.4 Principales Tipos de Señales 45.6.1 Tableros de Información 45.7.3 Altura para Ubicación de las Señales 45.8 Símbolos Gráficos 45.8.1 Símbolo de Sordera e Hipoacusia o Dificultades de Comunicación 45.8.2 Símbolo de Ceguera o Ambliopía 45.9.1 Ubicación Fuera de la Edificación 45.9.2 Ubicación en La Edificación. 24.4 Dimensiones para Cuartos de Baño Accesibles a Usuarios de Sillas de Ruedas 24.4.1 Generalidades 24.5 Puertas de los Cuartos de Baño
UTT No. 9 Popayán	22	7.4 Pasillos Internos 9. Defensas a lo Largo de Senderos y Rampas. 8.2.5 Soporte y Guía Mediante Pasamanos en las Rampas. 8.2.7 Materiales de la Superficie de las Rampas. 20.1 Accesorios Para Audición y Lectura de Labios. 41. Equipos Controles e Interruptores 41.1 Generalidades. 41.2 Ubicación, Alturas y Distancias 41.3 Ubicación de Controles desde das Paredes, Esquinas y Puertas que se Abren 41.5 Identificación de Equipos, Controles e Interruptores 45.1 Generalidades para la Señalización 45.6.2 Símbolos Táctiles 45.6.4 Señalización Braille 45.6.5 Mapas y Planos de Piso Táctiles 45.8 Símbolos Gráficos 45.8.1 Símbolo de Sordera e Hipoacusia o Dificultades de Comunicación 45.8.2 Símbolo de Ceguera o Ambliopía 45.9.1 Ubicación Fuera de la Edificación 45.9.2 Ubicación en la Edificación 24.4 Dimensiones para cuartos de baño Accesibles a Usuarios de Sillas de Ruedas – Generalidades. 24.5 Puertas de los Cuartos de Baño 24.6 Asiento del Sanitario

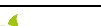
Fuente: Elaboración propia del equipo auditor / Para mayor detalle ver Hallazgo No.2 que reposa en la OCI

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

La Oficina de Control Interno analizó los criterios presentes en la norma anteriormente mencionada, concluyendo que existen aspectos a mejorar en las Unidades Técnicas Territoriales verificadas, destacando:

- **Señalización:** se evidenció debilidades en el cumplimiento de criterios relacionados con la información para los ciudadanos en situación de discapacidad, en general avisos que sean accesibles para personal con discapacidad de movilidad, auditiva y visual, con señalización braille, que se encuentren a la altura requerida y en los espacios determinados como en sillas, módulos, ascensores e ingreso a cada zona.
- **Baños accesibles:** se evidenció debilidades en el cumplimiento de estos criterios para las sedes visitadas.
- **Interruptores:** se evidenció que en la totalidad de sedes verificadas estos no se identifican mediante contraste visual y no cuentan con información en señales táctiles y Braille, incumpliendo de esta manera con lo dispuesto en el numeral 41.5 de la NTC 6047.
- Frente al numeral 20.1 “*Accesorios para audición y lectura de labios*”, se evidenció incumplimiento reiterativo en todas las sedes verificadas, puesto que las áreas de atención al ciudadano no están equipadas con sistemas de aumento de audición, para personas que tengan algún tipo de discapacidad auditiva.

Nota: Es importante mencionar que las anteriores situaciones son similares a las ya notificadas en el informe de auditoría OCI-2023-025 emitido por la Oficina de Control Interno, evaluación llevada a cabo en Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales Número 03, 04, 05 y 06 correspondientes a las ciudades de Montería, Cúcuta, Medellín y Manizales respectivamente.

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):

A consideración de la Oficina de Control Interno, las siguientes serían las causas probables que dieron lugar a los hechos expuestos:

- Desconocimiento de la normatividad asociada con Accesibilidad de Medios Físicos. (Norma Técnica Colombiana 6047).
- Debilidades en la definición de controles que permitan garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos en materia de medios físicos.
- No se tiene definido el proceso que coordine el cumplimiento de estos lineamientos.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

Posibilidad de afectación reputacional y/o económica por multa y sanción del ente regulador, debido al incumplimiento de los lineamientos definidos en la NTC 6047 - *"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"*

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) IMPACTO(S):

- Afectación de la imagen institucional por multa y/o sanción, ante el incumplimiento de los lineamientos definidos en la NTC-6047, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1287 de 2009 *"Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997"*, capítulo IV *"De las sanciones"* Artículo 6°. *"Para aquellos que incumplan con lo establecido en la presente ley se les aplicarán las siguientes sanciones:*
- Para las personas naturales o jurídicas privadas se aplicará una sanción que irá entre cincuenta (50) y hasta doscientos (200) salarios mínimos legales diarios vigentes.
- Para las autoridades gubernamentales que incumplan los preceptos establecidos por esta Ley y las demás normas de discapacidad serán sancionadas conforme lo prevé la Ley de Responsabilidades Administrativas

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

de los Servidores Públicos y demás normas aplicables, como faltas graves y causales de mala conducta.

- Restricción al acceso de usuarios en situación de discapacidad a las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural, infringiendo la Ley 1752 de 2015 *"Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad."*
- Pérdida de confianza en la Entidad por parte de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de la Agencia de Desarrollo Rural.
- Radicación de quejas y reclamos por parte de los usuarios que asisten a las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural.

RECOMENDACIÓN(ES):

- Definir una política en materia de accesibilidad de medios físicos, que garantice el acceso a los ciudadanos en situación de discapacidad a las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural.
- Incluir en el proceso de Gestión Administrativa el control que permita dar cumplimiento a la NTC-6047, asegurando que las responsabilidades estén definidas dentro de la Entidad.
- La Oficina de Control Interno sugiere que se implemente una lista de chequeo basada en los criterios de accesibilidad de medios físicos de la NTC-6047, con el fin de realizar verificaciones periódicas de las instalaciones de la Sede Principal y Unidades Técnicas Territoriales de la Agencia de Desarrollo Rural.
- Es importante que se publique señalización para atención preferencial, no solo para personas con discapacidad, sino también, para mujeres en embarazo, adultos mayores y niños.
- Si bien, es posible que se encuentren diferentes limitaciones al gestionar el ambiente accesible adecuado en las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural, es importante que se adopte el mayor número posible de las disposiciones de la NTC-6047, con el fin de asegurar que se satisfagan las diversas necesidades de todos los usuarios y ciudadanos.

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

- Definir en estudios previos para contratación de adecuación de las sedes, las necesidades en materia de accesibilidad de medios físicos, con el fin de dar cumplimiento a la NTC-6047.
- Esta auditoría sugiere que se tenga en cuenta algunas recomendaciones expuestas en los anexos del documento NTC-6047, tales como:
- Validar la posibilidad de contar con orientación audible y táctil en las puertas de acceso.
- Es importante que en los mostradores para atención al ciudadano, se facilite la comunicación con información en formatos visuales y audibles, con sistemas de mejora de la audición que amplifiquen la comunicación audible y puedan ser útiles para personas con discapacidad auditiva, tales como: un sistema de cableado directo, un sistema de bucle inductivo, un sistema infrarrojo y un sistema de radiofrecuencia.
- Con el fin de facilitar el acercamiento frontal a elementos por parte de los usuarios de sillas de ruedas, se debería dejar espacio suficiente debajo del elemento para las rodillas de los usuarios de las sillas de ruedas, y preferiblemente los apoyabrazos de la silla.
- Es conveniente asegurar que instalaciones tales como ascensores, montacargas, entre otros, se encuentren en buen estado de funcionamiento entre las revisiones programadas, proporcionando medios alternativos, en caso de que en las instalaciones no se cuente o no esté en funcionamiento este tipo de transporte.
- Es pertinente asegurar que en las áreas de asientos, haya espacios para las sillas de ruedas y existan zonas debidamente demarcadas.
- Es necesario verificar los montajes de todos los pasamanos y el mecanismo de las barras de agarre plegables, fijarlos nuevamente e instalarlos en donde sea necesario.
- Realizar campañas de socialización sobre la importancia del cumplimiento de los requisitos definidos en la NTC-6047 y así asegurar que el personal comprenda los aspectos de gestión relacionados con personas discapacitadas, incluidos los procedimientos de emergencia.

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

RESPUESTA DEL AUDITADO: Aceptado Parcialmente

Justificación:

El proceso auditado presentó los siguientes argumentos:

"La Secretaria General a través del proceso de Gestión Administrativa, revisó con el profesional competente los aspectos identificados y se evidencio que en algunos numerales, existe una inadecuada interpretación de la norma NTC6047. Para el restante, se propone desarrollar las actividades que den a lugar en materia de adecuación y accesibilidad, tal como se plantea en el archivo Excel denominado "Matriz de adecuaciones".

Nota: Dentro del archivo Excel denominado "Matriz de adecuaciones" se habla sobre una acción relacionada con un estudio (es uno solo) el cual pretende identificar las necesidades en las UTTS, sin embargo se aclara que los recursos necesarios identificados en dicho estudio para realizar las adecuaciones identificadas están sujetas a previa aprobación de la alta dirección para la inclusión dentro del PAABS por este motivo solo se dejara expuesto la realización de un estudio hasta tanto no se cuente con los recursos."

CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA:

No fue presentado un análisis de causas por parte de la unidad auditada

PLAN DE MEJORAMIENTO:

La unidad auditada generó y presentó un documento denominado *"Matriz de adecuaciones"*, el cual fue revisado y valorado por la Oficina de Control Interno, identificando que tiene como enfoque corregir las observaciones presentadas como resultado de la auditoría pero no diligenciado en el mismo formato del reporte de hallazgos remitido; desde la Oficina de Control Interno se recomienda realizar el proceso de análisis de causas, se definan controles y se implementen

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

actividades que tengan como objetivo, evitar en el futuro generar de nuevo los hallazgos identificados por esta oficina.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Aceptado con Observaciones

Justificación:

Respecto a la respuesta emitida, si bien, la unidad auditada no aceptó las observaciones ligadas a los aspectos que se detallan a continuación, se aclara que la norma técnica en algunos criterios determina límites flexibles, por lo tanto, la Oficina de Control Interno considera que es importante tener en cuenta los límites máximos y mínimos determinados por la norma, a fin de identificar oportunidades de mejora que propendan por un servicio que responda a las necesidades de personas con limitaciones físicas, así:

Tabla No 5. Resumen de observaciones desvirtuadas.

Unidad Auditada	Cantidad de numerales desvirtuados	Numerales Desvirtuados
UTT No. 2 Cartagena	1	45.7.3 Altura Para Ubicación De Las Señales
UTT No. 9 Popayán	2	7.4 Pasillos Internos (corredores es de 120 cm) 41.2 Ubicación, Alturas y Distancias (los interruptores mínimos a 60 cm)

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor / Para mayor detalle ver Hallazgo No.2 que reposa en la OCI

Por otra parte, se detallan a continuación las observaciones que se mantienen y que no dieron cumplimiento a los criterios establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, así:

Tabla No 6. Resumen de observaciones que continúan incumplidas.

Unidad Auditada	Cantidad de numerales de Norma Técnica 6047 con Incumplimientos	Numerales Incumplidos (Criterio)
UTT No. 2 Cartagena	19	7.4 Pasillos Internos. 20.3 Espacio para Maniobrar. 20.4 Altura 39.2 Selección de Colores y Patrones. 41.1 Equipos Controles e Interruptores. 41.2 Ubicación, Alturas y Distancias (los interruptores a una altura entre 80 cm y 110 cm)

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

		41.3 Ubicación de Controles desde Las Paredes, Esquinas y Puertas que se Abren 41.5 Identificación de Equipos, Controles e Interruptores 45.1 Generalidades para la Señalización. 45.4 Principales Tipos de Señales 45.6.1 Tableros de Información 45.8 Símbolos Gráficos 45.8.1 Símbolo de Sordera e Hipoacusia o Dificultades de Comunicación 45.8.2 Símbolo de Ceguera o Ambliopía 45.9.1 Ubicación Fuera de la Edificación 45.9.2 Ubicación en La Edificación. 24.4 Dimensiones para Cuartos de Baño Accesibles a Usuarios de Sillas de Ruedas 24.4.1 Generalidades 24.5 Puertas de los Cuartos de Baño
UTT No. 9 Popayán	20	7.4 Pasillos Internos (perillas ovaladas y redondas) 9. Defensas a lo Largo de Senderos y Rampas. 8.2.5 Soporte y Guía Mediante Pasamanos En Las Rampas 8.2.7 Materiales de la Superficie de las Rampas. 20.1 Accesorios Para Audición y Lectura de Labios. 41. Equipos Controles e Interruptores 41.1 Generalidades. 41.3 Ubicación de Controles desde das Paredes, Esquinas y Puertas que se Abren 41.5 Identificación de Equipos, Controles e Interruptores 45.1 Generalidades para la Señalización 45.6.2 Símbolos Táctiles 45.6.4 Señalización Braille 45.6.5 Mapas y Planos de Piso Táctiles 45.8 Símbolos Gráficos 45.8.1 Símbolo de Sordera e Hipoacusia o Dificultades de Comunicación 45.8.2 Símbolo de Ceguera o Ambliopía 45.9.1 Ubicación Fuera de la Edificación 45.9.2 Ubicación en la Edificación 24.4 Dimensiones para cuartos de baño Accesibles a Usuarios de Sillas de Ruedas – Generalidades. 24.5 Puertas de los Cuartos de Baño 24.6 Asiento del Sanitario

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor / Para mayor detalle ver Hallazgo No.2 que reposa en la OCI

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno consideró que, lo presentado como plan de mejoramiento no se realizó de acuerdo con los parámetros definidos en el procedimiento “PR-EVI003 Ejecución de trabajos de aseguramiento”, específicamente el diligenciamiento del formato “F-EVI-013 Reporte(s) de Hallazgos”, socializado por la Oficina de Control Interno; en este sentido se recomienda a la unidad auditada diligenciar el formato “FEVI-015 Plan de

		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Mejoramiento”, que puede ser descargado del sistema ISOLUCION y siguiendo las instrucciones descritas, con el fin de dar continuidad a la formalización del documento.

Evaluando el documento remitido como plan de mejoramiento, la Oficina de Control Interno recomienda a la unidad auditada que establezca actividades encaminadas a:

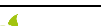
- Determinar el grado de cumplimiento de la NTC 6047, a las demás UTT que no fueron visitadas en el marco de la auditoría.
- Establecer los correctivos a los incumplimientos que se generen, una vez realizada la revisión correspondiente a la observancia de la NTC 6047 en todas las UTT.
- Definir controles previos a la adquisición de nuevas sedes o remodelación de existentes, que evalúen el cumplimiento de los requisitos descritos en la NTC 6047.
- Así mismo, para el arrendamiento de sedes, sean o no temporales, tener presente y evaluar el cumplimiento de los requisitos descritos en la NTC 6047.

RESUMEN DE HALLAZGOS:

Tabla 7. Resumen de los Hallazgos establecidos en la Auditoria

Nº	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Omisión de lineamientos procedimentales y desactualización de la documentación relacionada con la oferta institucional, Trámites y Servicios	SI	Abierto
2	Incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, específicamente en la zona de atención al ciudadano.	SI	Abierto

Fuente: Elaboración propia del Equipo Auditor de la Oficina de Control Interno

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		Informe Trabajo Aseguramiento			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio
Código	F-EVI-016	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Unidad Auditada a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Agencia de Desarrollo Rural, más se incentiva considerar las "*Recomendaciones*" propuestas por esta Oficina para el establecimiento de los planes de mejoramiento a que haya lugar.

Bogotá D.C., 10 del mes de julio del 2024.



WILSON GIOVANNY PATIÑO SUÁREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Gabriel Sebastián Ramos Moreno, Contratista, Rol Líder de Auditoría. *GSRM*
Revisó: Tania Valentina Peralta Bermúdez, Contratista, Rol Supervisora Trabajo Auditor. *TVP*