

		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-2025-003

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

DESTINATARIOS:¹

- César Augusto Pachón Achury, Presidente.
- José Luis Valenzuela Rodríguez, Secretario General; Vicepresidente de Gestión Contractual (E) y Jefe de la Oficina Jurídica (E) (Delegado de Presidencia - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Patricia María Asís Doria, Jefe de la Oficina de Planeación (E).
- Diego Armando Solano Montenegro, Vicepresidente de Integración Productiva.
- Olga Beatriz Agudelo Varela, Vicepresidente de Proyectos (E).

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

AUDITOR (ES):

- Emilcen Monroy Vega, Técnico Asistencial Código 01 Grado 12, Rol Auditora.
- María Paula Urquijo Vargas, Contratista, Rol Líder Auditoría.

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

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

OBJETIVO(S): Determinar el grado de cumplimiento de las normas legales asociadas a la atención prestada por las dependencias que reciban, tramiten y resuelvan las 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 PQRSDf recibidas y gestionadas durante el segundo semestre (julio – diciembre) de 2024, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, formulario PQRSDf, y correo certificado, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

NORMATIVIDAD APLICABLE: En el marco de las responsabilidades institucionales relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDf), resulta indispensable identificar y aplicar las disposiciones normativas que regulan estas acciones en las entidades públicas de Colombia. Estas normativas no solo garantizan el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, como el derecho de petición, sino que también establecen lineamientos claros para fortalecer la transparencia, la gestión pública y la lucha contra la corrupción.

A continuación, se presenta una recopilación de las principales normas legales aplicables, que fundamentan los procesos relacionados con la recepción, atención y resolución de las PQRSDf.

Tabla 1. Normativa aplicable externa e interna

Normativa externa	Relevancia
Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991.	<i>"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"</i>
Ley 1474 de 2011	<i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</i>
Ley 1437 de 2011	<i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</i>

Normativa externa	Relevancia
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
Decreto 1166 de 2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."
Decreto 1081 de 2015	"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.
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.
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.
Normativa Interna	Relevancia
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".

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:

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

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

los 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." (...)"*

Prueba ejecutada:

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

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.

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

		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 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, al definir desde la Presidencia la Resolución número 074 de 2023, las dependencias encargadas de la atención de las PQRSDF.

CRITERIO 2

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

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

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

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

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

		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"/>	

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. (…)”

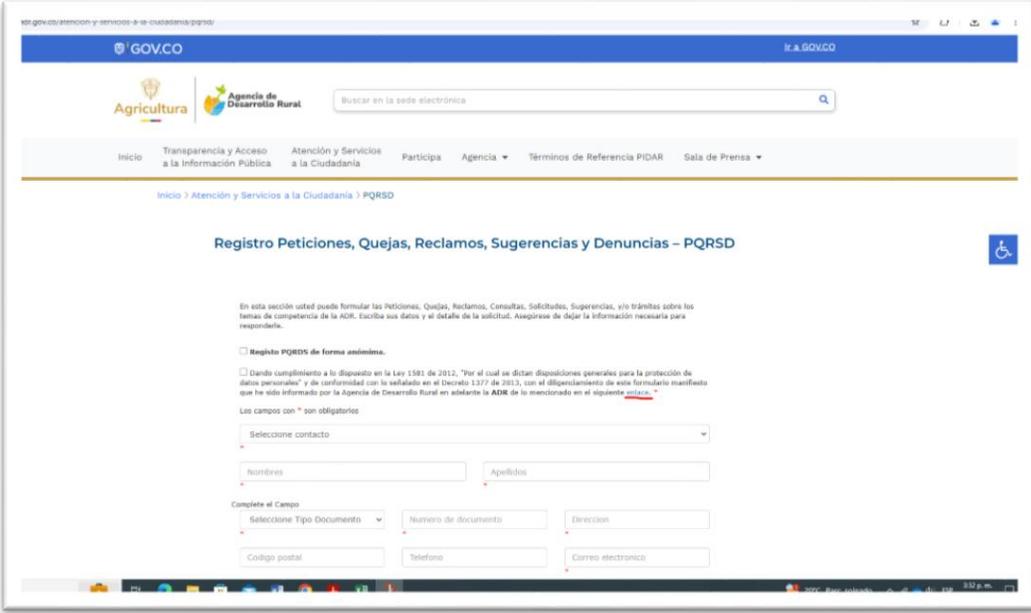
Prueba ejecutada:

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 <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/>, el cual es de fácil acceso para la ciudadanía. En ese espacio se encuentra el formulario destinado para tal fin, se evidencia que el mismo puede ser radicado de forma directa o anónima.

Imagen 1. Registro de PQRSD



The screenshot shows the 'Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD' page. The page header includes the GOV.CO logo and the Agencia de Desarrollo Rural logo. A search bar is present. The main content area contains a form with the following fields:

- Registro PQRSD de forma anónima.
- Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1561 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: [enlace](#).
- Los campos con * son obligatorios
- Selecciones contacto (dropdown menu)
- Nombres (text input)
- Apellidos (text input)
- Complete el Campo:
 - Selecciones Tipo Documento (dropdown menu)
 - Numero de documento (text input)
 - Direccion (text input)
 - Codigo postal (text input)
 - Telefono (text input)
 - Correo electronico (text input)

Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 16/01/2025 10:03 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"/>	

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) V2, 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"* [Política de tratamiento de datos personales](#). Enlace que funciona de manera correcta y por el cual los ciudadanos pueden acceder y consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Conclusión:

- El enlace de recepción y atención de PQRSDf de la página web contiene los campos necesarios para presentar una PQRSDf.
- El enlace donde los ciudadanos pueden acceder y consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales funciona de forma correcta.

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:

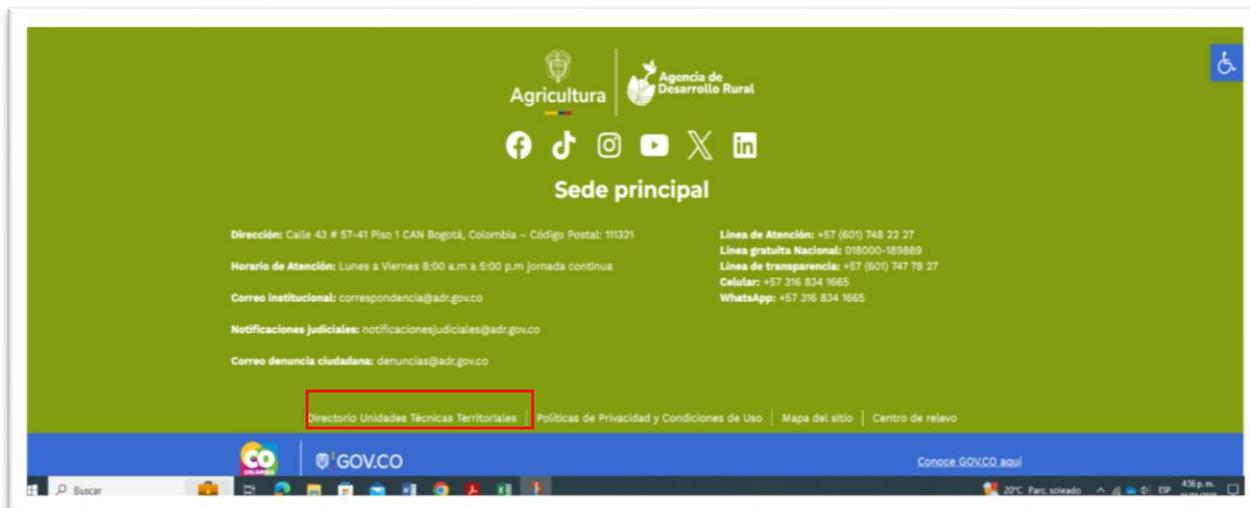
Verificar en sede central el horario de atención, apertura y cierre, así como en la página web la descripción de horario de atención.

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

Resultado de evaluación:

Se 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 como lo identifica la imagen 2, en ese mismo sentido se identificó en el icono inferior izquierdo de la imagen acceso para validación de jornada para las UTT en el siguiente [enlace](#).

Imagen 2. Registro de PQRSDF



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 16/01/2025

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

Informe N° OCI-2025-003

Seguimiento II semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

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

Resultado de evaluación:

- Según la revisión y evaluación de las PQRSDf 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.
- De acuerdo con la evaluación realizada a las respuestas de PQRSDf anónimas, se evidenció que las correspondientes al segundo semestre de 2024 no se encuentran en su totalidad publicadas en la página web de la Agencia, en la pestaña Atención y Servicios a la Ciudadanía > Notificaciones por aviso.

Conclusión:

El equipo de Atención al Ciudadano de la ADR desarrolló adecuadamente la gestión de privacidad de las PQRSDf 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 sin embargo no están en su totalidad, por lo que se recomienda actualizar y cargar aquellas PQRSDf Anónimas correspondiente al segundo semestre de 2024.

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

		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"/>	

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 3. Página de trato digno y Protocolo de Atención al ciudadano



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 22/01/2025

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

		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 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.**

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 acuerdos con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural.	15 días hábiles

Modalidad	Descripción	Término
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 autentica 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
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)

		Otros Informes de Control Interno			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio	
Código	F-EVI-021	Versión	5	Clasificación de la Información	Publica <input checked="" type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/>	

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

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 PQRSDf.

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 II semestre de 2024 reportados en la base de PQRSDf.

Categoría de Entrada	Total	%
TRAMITES	5819	52,32%

Informe N° OCI-2025-003

Seguimiento II semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf)

Categoría de Entrada	Total	%
PQRSDF	5179	46,56%
TUTELA	116	1,04%
DUPLICADO	6	0,05%
SIN	3	0,03%
TOTAL	11.123	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 11.123 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, distribuidas por Categorías. Se evidencia que el mayor número corresponde a Trámites en un 52.32%, seguido de PQRSDF en un 46.56% y en un menor porcentaje de tutelas 1.04%, duplicados 0.05% y SIN 0.02%.

De igual forma, se evidenció en la Matriz un total de tres (03) radicados de entrada clasificados como categoría "SIN" equivalentes a un 0.02% del total, al analizarlas se encontró que una (01) podría catalogarse como Denuncia, la cual se describe a continuación:

Tabla 5. Categorizados "SIN"

Radicada entrada	Fecha reportada	Asunto	Categoría	Categoría Verificada
20246100195401	2024-11-12 09:20:20.503	Traslado por competencia radicado 2024 313 028688 2 sobre denuncia proyectos arándanos	SIN	Denuncia

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

Adicional a lo anterior, se identificó el radicado 20256000224791 del 31 de diciembre de 2024. No obstante, esta Oficina considera pertinente resaltar que, al realizar la verificación en el aplicativo ORFEO, no se encontró información asociada a dicho radicado.

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

Tabla 5. Tipos de Categoría

Tipos de Categoría	
Acción de Tutela	Respuesta
Comunicaciones oficiales	Solicitud Congreso

Informe N° OCI-2025-003

Seguimiento II semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

		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	Solicitud de copias
Duplicado o Revisión Técnica	Solicitud de información
Facturas	Solicitud Entes de Control
Felicitación	Solicitud Entidades Públicas
Habilitación de EPSEAS y Renovación	Sugerencia
Petición	Tramites Contractuales
Peticiones Incompletas	Traslado por competencia
Preferente	(En Blanco)
Procesos Disciplinarios	Queja
Procesos Judiciales	Reclamo

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

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

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

TIPO DE CATEGORÍA	Total Radicados entrada
Comunicaciones oficiales	2.714
Remisión de Documentos	1.064
Procesos Judiciales	728
Respuesta	497
Facturas	432
Tramites Contractuales	211
Habilitación de EPSEAS y Renovación	166
Acción de Tutela	116
Procesos Disciplinarios	7
Duplicado o Revisión Técnica	6
En Blanco	3
Preferente	2

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

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

Tabla 7. Tipos de Categoría

TIPOS DE CATEGORÍA
Petición
Solicitudes de información y petición de copias
Solicitudes copia de documentación
Consulta
Queja
TIPOS DE CATEGORÍA
Reclamo
Solicitudes Entidades Públicas

		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"/>	

Solicitudes Congreso
Solicitudes en materia de ejecución presupuestal
Solicitudes de acceso a información pública
Denuncia
Felicitación
Sugerencia
Solicitudes entes de Control

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

Resultado de la aplicación de los filtros correspondientes en la base de datos, para el segundo semestre se presentaron un total de 5.182 PQRSDf, cifra que corresponde con la realidad de la información recibida. Sin embargo, existen 3 radicados de entrada que están categorizados como "SIN", en la revisión realizada representan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y hasta denuncias de temas concernientes a la misionalidad de la ADR.

Comportamiento de oportunidad de respuesta

Evaluada la gestión en el segundo semestre de las PQRSDf, se encontró en estado "Vencido" un total de (332) radicados, de los cuales uno (1) no cuentan con radicado de respuesta asociado, situación que evidenció incumplimiento de los criterios definidos tanto de la normativa externa como interna, distribuidas entre las dependencias, lo cual se detalla a continuación:

Tabla 8. Dependencias con radicados en estado "Vencido"

Dependencia	Estado Vencido
Dirección De Acceso A Activos Productivos	62
Dirección De Adecuación De Tierras	55
Vicepresidencia De Integración Productiva	49
Oficina Jurídica	35
Unidad Técnica Territorial Popayán	29
Dirección De Asistencia Técnica	19
Unidad Técnica Territorial Cartagena	16
Dirección Administrativa Y Financiera	11
Secretaria General	10
Dirección De Participación Y Asociatividad	8
Dependencia	Estado Vencido
Unidad Técnica Territorial Montería	6

		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"/>	

Dirección De Talento Humano	4
Unidad Técnica Territorial Santa Marta	4
Vicepresidencia De Proyectos	4
Vicepresidencia De Gestión Contractual	3
Unidad Técnica Territorial Cúcuta	3
Unidad Técnica Territorial Pasto	3
Dirección De Calificación Y Financiación	3
Unidad Técnica Territorial Tunja	2
Unidad Técnica Territorial Neiva	2
Unidad Técnica Territorial Ibagué	2
Unidad Técnica Territorial Bogotá	1
Oficina De Control Interno	1
TOTAL	332

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

Evaluación de Muestra de PQRSDF

Con el fin de comprobar la información contenida en la base de datos remitida por la Secretaría General, se tomó una muestra de ciento veinte (120) radicados de entrada, cuya evaluación presentó los siguientes resultados:

- Tamaño de muestra: ciento veinte (120) PQRSDF radicados de entrada (60 con respuesta y 60 sin respuesta)
- Se evidenció en siete (7) radicados de entrada que se tipificaron de forma incorrecta.

Tabla 9. Tipificación ORFEO Incorrecta

Número de Radicado de entrada	Tipo de Categoría ORFEO	Tipo de Categoría correspondiente – s/n equipo Auditor
20246100190561	Petición	Traslado por competencia
20246100188471	Queja	Denuncia
20246100222841	Queja	Denuncia
20246100184571	Felicitación	Petición
20246100195401	SIN	Denuncia
20246100195401	SIN	Denuncia
20246100223871	Peticiones Incompletas	Petición

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

- Veintisiete (27) PQRSDF con respuesta por fuera de los términos establecidos:

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

Tabla 10. PQRSDF con respuesta por fuera de términos

Número de Radicado de entrada	Fecha de Recepción	Número de radicado de salida	Fecha de salida	Tipo de Categoría correspondiente – s/n equipo Auditor
20246100190561	1/11/2024	20242100289392	28/11/2024	Traslado por competencia
20246100198981	15/11/2024	20242100322262	No se validó en Orfeo el envió	Petición
20246100200331	19/11/2024	20243300294272	18/12/2024	Petición
20246100204421	22/11/2024	20246000324902	27/12/2024	Queja
20246100212361	5/12/2024	20242100317512	31/12/2024	Solicitud Congreso
20246100152401	30/08/2024	20243200225532	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información
20246100113831	3/07/2024	20243520241302	8/10/2024	Solicitud Entes de Control
20246100112131	2/07/2024	20243590326832	31/12/2024	Solicitud Entidades Públicas
20246100175251	4/10/2024	20243200319762	18/12/2024	Solicitud Entidades Públicas
20246100150261	28/08/2024	20243600214682	27/09/2024	Sugerencia
20246100184571	22/10/2024	20243630281042	15/11/2024	Petición
20246100195401	12/11/2024	20243630305832	11/12/2024	Denuncia
20243600112291	2/07/2024	20243600166282	12/08/2024	Petición
20246100111791	2/07/2024	20243300150562 20243300078122	25/07/2024	Petición
20246100113841	3/07/2024	20243630175832	22/08/2024	Petición
20246100163811	17/09/2024	20243590256352	16/10/2024	Petición
20246100164401	18/09/2024	20243590258952	22/10/2024	Petición
20246100167851	24/09/2024	20243630267702	28/10/2024	Petición
20246100168241	24/09/2024	20243100281922	21/11/2024	Petición
20246100168591	24/09/2024	20243530269722	31/10/2024	Petición
20246100172511	1/10/2024	20243200305022	20/12/2024	Petición
20246100181281	16/10/2024	20243530283472	20/11/2024	Petición
20246100125731	22/07/2024	20243200195742	10/09/2024	Reclamo
20246100149111	28/08/2024	20244300271002	6/11/2024	Reclamo
20246100143741	20/08/2024	20243300187992	9/09/2024	Solicitud de copias
20246100122811	17/07/2024	20246000157732	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entes de Control
20246100195401	12/11/2024	20243630305832	11/12/2024	Denuncia

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"/>	

- De la muestra determinada para esta verificación correspondiente a 60 radicados sin gestión se evidenciaron cuarenta y ocho (48) PQRSDF sin respuesta y vencidos, equivalente al 80% de la totalidad de la muestra.
- Al validar la pertinencia en la realización de gestiones para una petición Anónima, se determinó que una (1) PQRSDF, correspondiente al 1% de los radicados tomados como muestra, no surtió el proceso establecido dado que no se identificó en el aplicativo ORFEO para el radicado de entrada 20246100195401, lo establecido en la resolución 074 de 2023, la cual indica en su Artículo N° 24. Peticiones Anónimas, *"si una petición no cuenta con una dirección de contacto para comunicar la respuesta o la que es suministrada por el peticionario, esta errada o inexistente, el funcionario o contratista deberá solicitar a gestión documental la publicación de la respuesta, debidamente firmada por el autorizado y con el radicado de salida, en la cartelera de la entidad, por un término de cinco (5) días. Una vez transcurrido el término anterior, la respuesta será publicada en la página web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros (5) días más, a efectos de garantizar su comunicación. (...)"* información contrarrestada con el radicado de respuesta 20243630305832.
- Correlación en la objetividad, completitud, veracidad de la respuesta emitida el equipo determino observaciones para uno (1) de los radicados, correspondientes al 2% de la totalidad de la muestra, en la que se identificó:

Tabla. 10. Radicados sin correlación de objetividad en la respuesta

Número de Radicado de entrada	Radicado Salida
20246100125731	20243200195742
Observación equipo Auditor	
<p>El equipo auditor realizó validación de la evidencia en ORFEO de acuerdo con el radicado de repuesta aportado en la matriz informada no es objetiva, completa, veraz y motivada, lo anterior teniendo en cuenta que dicha comunicación está dirigida a un ciudadano diferente a quien interpuso la queja. No obstante, en verificación realizada por la Oficina de Control Interno se encontró que el radicado que corresponde a la respuesta correcta es el No. 20243200172612 de fecha 16/08/2024.</p> <p>Conforme a lo anterior esta oficina recomienda que se realice la verificación de la correlación de los documentos que se cargan en ORFEO a fin de evitar situaciones como las descritas aquí.</p>	
Número de Radicado de entrada	Radicado Salida
20246100223891	20256000000082

Informe N° OCI-2025-003

Seguimiento II semestre 2024 - Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

		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"/>	

Observación equipo Auditor

El equipo auditor realizó validación del radicado de salida sin embargo el mismo no maneja correlación dado que la solicitud indica "Implementación de 28 granjas porcícolas agroambientales para la generación de ingresos y el fortalecimiento de la seguridad alimentaria de la asociación CAMPOCERD corregimiento Campoalegre, a través de la cría, levante y ceba de cerdos en el municipio de Cajibío departamento del cauca, se anexa documento técnico y APU" no obstante en la respuesta se establece "En atención a la comunicación allegada por usted, en donde indica "() derecho de petición promovido por la comunidad sector Francés Santiago de Tolú, quien solicita la adjudicación de un bien baldío llamado el FRANCÉS para posteriormente desarrollar un proceso de urbanización del mismo ()".

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

Conclusiones:

- La configuración del sistema ORFEO presenta errores, específicamente en las Categorías y Tipos de Categoría, generando conflicto en la correcta consolidación de estadísticas, valores reales de PQRSDf recibidos y su respectiva trazabilidad, de esta forma se materializó el riesgo de "Falta de control en la totalidad de PQRS que se alleguen a la ADR", identificado por la Oficina de Control Interno.
- Al recibir la tipificación de los PQRSDf se presentan errores, aumentando el riesgo de incumplir los términos definidos para responder oportunamente, según la modalidad determinada en el Art. 12 de la Res. 074 de 2023.
- Los controles establecidos para evitar la entrega de respuestas fuera de término son insuficientes y han permitido la materialización del riesgo antes mencionado, aumentando así la probabilidad de imposición de sanciones por parte de los entes de control a la entidad.
- Los términos definidos para realizar un traslado por competencia (5 días hábiles), no se cumplen para la totalidad de entradas tipificadas como traslados, criterio definido en el Artículo 19 de la Resolución 074 de 2023, Traslado por Competencia.
- Los criterios definidos para cumplir los términos tendientes a resolver PQRSDf, determinados en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Art. 12 de la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023 y en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (apartado de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones), no son estrictamente acatados por la ADR.

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

CRITERIO 7

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

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

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

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

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

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

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2.

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

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

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

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

Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.

Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según

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

los 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 descritos en la Resolución 074 de 2023. Comprobar que los canales se encuentren descritos en la configuración de ORFEO.

Resultado de evaluación:

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

Tabla 11. Canales de atención ORFEO

Canal de atención	Total
ESCRITO	765
VIRTUAL	10.358

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

		Otros Informes de Control Interno			 Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio	
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 no existe una relación exacta entre los canales presentados por la Resolución 074 de 2023 y la clasificación registrada en el sistema ORFEO, lo cual impide un correcto seguimiento, de acuerdo con el criterio definido.

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

Conclusiones:

- Con base en la información evaluada, se concluye que los canales de atención establecidos por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) cumplen con los lineamientos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, garantizando así una alineación con los estándares normativos vigentes.
- Se evidenció que la clasificación utilizada en la aplicación ORFEO para las comunicaciones de entrada no guarda coherencia con lo dispuesto en la Resolución 074 de 2023 sobre los canales de contacto, lo que dificulta el seguimiento adecuado por parte de los responsables y afecta el control efectivo de los canales de atención implementados por la ADR.

Recomendaciones:

- Configurar la aplicación ORFEO de manera que refleje los canales de contacto definidos en la Resolución 074 de 2023, permitiendo una adecuada trazabilidad de las comunicaciones entrantes.
- Como alternativa, se recomienda desarrollar una tabla de homologación que facilite la identificación rápida del canal de entrada de las PQRSDF, mejorando la eficiencia en el seguimiento y gestión de las mismas.

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. (...)”

		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"/>	

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

Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

Se encontró enlace a ConverTIC y al Centro de Relevó en dirección URL <https://www.adr.gov.co/>

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

Imagen 4. Verificación herramientas de accesibilidad



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 22/01/2025

Conclusión:

La ADR cumple el Art. 9 de la Resolución 074 de 2023, en lo referente al apoyo de las herramientas ConVerTIC y Centro de Relevo, 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 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 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

		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"/>	

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 segundo semestre de la vigencia 2024 cuenta con cinco (5) servidores públicos y quince (15) contratistas de prestación de servicios.

Se evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó las siguientes capacitaciones durante el segundo semestre de 2024, con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades para la atención al usuario:

Tabla 15. Capacitaciones

Fecha	Tema	Asistentes
16/08/2024	Aplicativo Tecnológico para la Dirección de Asociatividad	No Registra
28/08/2024	Relacionamiento Estado Ciudadano	12
Fecha	Tema	Asistentes
29/08/2024	Capacitación en Acceso a Información Pública- Índice de Información Clasificada y Reservada	No Registra
16/09/2024	Capacitación Consecuencias por omisión del trámite de derechos de petición	No Registra
17/10/2024	Nuevo esquema de Financiación -Avances de Gestión y Acciones a Seguir	No Registra
05/11/2024	Instrumento de Planificación Predial para la Transición Agroecológica IPPTA – Servicio al Ciudadano y Gestión Documental	No Registra
19/11/2024	Capacitación Consecuencias por omisión del trámite de derechos de petición	193
27/11/2024	Capacitación en Acceso a Información Pública- Índice de Información Clasificada y Reservada	109

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"/>	

De igual forma las capacitaciones se realizaron a personas de las UTT y dependencias que no tienen contacto directo con la ciudadanía, pero de igual forma cumplen con su deber del servicio público, ejecutando el criterio definido.

Conclusión:

El equipo de Atención al Ciudadano participó y brindó diversas capacitaciones en el II semestre de 2024, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 10 de la Resolución 074 de 2023.

Recomendación:

Según los resultados de la validación de los criterios evaluados en este informe, la Oficina de Control Interno resalta la importancia de continuar con las 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, por otra parte esta oficina insta a que se identifique la forma de que cada una de las capacitaciones pueda contar con un registro de asistencia a fin de contar con el soporte que permita identificar el número de personas capacitadas.

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 PQRSDF la aplicación 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 PQRSDF que se allegan a la ADR.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Definir las medidas necesarias para obtener la designación establecida, tales como, acompañamientos directos por parte del equipo de Atención al Ciudadano y/o sensibilizaciones donde se incluya la importancia en la generación del compromiso para el envío del memorando con el nombre del enlace correspondiente.
- Se recomienda llevar a cabo el diseño y la implementación de indicadores de medición de trámites y servicios para estimar la capacidad de respuesta al ciudadano dentro los términos legales, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano y fortalecer el esquema de evaluación de los servidores del área.
- 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 PQRSDF 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.

		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"/>	

Nota: Es necesario aclarar que las acciones propuestas corresponden a recomendaciones de la Oficina de Control Interno que en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad. La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación versa en información suministrada por la Secretaría General mediante solicitudes y consultas de la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen. La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad. La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

Bogotá D.C., 24 del mes de enero del 2025.



WILSON GIOVANNY PATIÑO SUAREZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: María Paula Urquijo Vargas, Contratista Oficina de Control Interno.
Revisó: Gabriel Sebastián Ramos Moreno, Contratista Oficina de Control Interno.