

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

No INFORME: OCI-2025-020

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),
- Amanda Lucía Camargo Jiménez, jefe de la Oficina Jurídica. (delegada de Presidencia - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Cesar Augusto Ramírez Chaparro, jefe de la Oficina de Planeación.
- Diego Armando Solano Montenegro, vicepresidente de Integración Productiva.
- Eliana Teresa Zambrano Almansa, vicepresidente de Proyectos.

EMITIDO POR: Carlos Alberto Cortes Riaño – jefe Oficina de Control Interno

AUDITOR (ES):

- María Alejandra Arrechea Montalvo – Contratista, Rol Auditora
- Edith Bibiana Álvarez Mariño – Contratista, Rol Auditora
- Hernando Enrique Santos Iriarte – Analista, Rol Auditor
- Diana Marcela Cuervo Espinosa – Contratista, Rol Auditora
- Carlos Eyner Moreno Hinestroza – Contratista, Rol Líder de 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

OBJETIVO(S): Verificar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de las dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) responsables de su recepción, trámite y resolución, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas aplicables.

ALCANCE: El presente informe comprende el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por la Agencia de Desarrollo Rural durante el primer semestre, comprendido de enero a junio del año 2025. El análisis se fundamenta en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, el formulario oficial de PQRSDF y los correos certificados. A partir de esta revisión, se identifican datos relevantes que permiten evaluar la gestión institucional; esto en aras del cumplimiento con los fines esenciales del Estado, como lo es la protección de los derechos Constitucionalmente protegidos.

NORMATIVIDAD APLICABLE: Frente a las facultades conferidas por la ley, y la Constitución Nacional, y en el marco de las responsabilidades asignadas a la institución relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (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.

Con el fin de contextualizar y respaldar el análisis realizado en este informe, a continuación, se presenta una recopilación de las principales disposiciones legales y reglamentarias que fundamentan los procesos

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

relacionados con la recepción, atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Agencia de Desarrollo Rural.

Este marco normativo constituye la base para evaluar el cumplimiento institucional en materia de atención al ciudadano, transparencia y garantía de derechos, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Tabla 1. Normatividad Externa

Constitución Nacional de Colombia	Art 3, <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 1437 de 2011	<i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</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 1755 de 2015	<i>"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"</i>
Ley 1952 de 2019	<i>"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.</i> <i>Art. 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público: (...)</i> <i>20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición. (...)</i> <i>35. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.</i> <i>Art. 39. Prohibiciones. (...)</i> <i>8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."</i>

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Decreto 103 de 2015	<i>"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.</i>
Decreto 1081 de 2015	<i>"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."</i>
Decreto 1166 de 2016	<i>"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."</i>
Decreto 1122 de 2024	<i>"Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública".</i>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Normatividad Interna

Resolución 074 del 20 de febrero del 2023	<i>"Por el cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a la información pública y se asigna una función".</i>
--	--

Fuente: Elaboración propia

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicada por la (ADR) se llevaron a cabo los siguientes criterios, y pruebas para verificar la conformidad de la ADR con los requisitos establecidos por las normas

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

vigentes, que regulan la materia a nivel interno, externo; así como las mejores prácticas para la gestión de PQRSDF. Estas pruebas tienen como objetivo verificar la eficiencia y transparencia del sistema de atención al ciudadano, así como identificar las deficiencias y oportunidades de mejora.

Para las pruebas se realizó la verificación de la normativa vigente, consulta de fuentes oficiales (como la página web de la ADR), e información de las dependencias involucradas en la atención de PQRSDF.

A continuación, se detallan las pruebas realizadas, los criterios de evaluación utilizados y los resultados obtenidos.

CRITERIO 1.

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

"(...) 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." (...)”

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. (...)”

"(...) 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." (...)”

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Programa de transparencia y ética pública (PTEP): De acuerdo a lo establecido en el numeral **3.1.5.1.2 Canales de denuncia** “La Agencia de Desarrollo Rural, para conocimiento y acceso de ciudadanos y colaboradores, ha dispuesto en su página Web, canales específicos para la recepción de denuncias de corrupción y/o faltas a la integridad:

1. Correo electrónico: denuncias@adr.gov.co
2. Virtual: <https://pqrsd.adr.gov.co/pqr3/index.php>
3. Telefónico: 601 7477827 Presencial:
4. Sede Central - Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN Bogotá, Colombia

Con soporte en el procedimiento PR-PSC-005 Gestión de Denuncias, se regula el paso a paso para agotar la debida diligencia en aquellas comunicaciones catalogadas como denuncias o faltas a la integridad; que abarca las etapas de recepción, evaluación, investigación, acciones correctivas, seguimiento, comunicación, registro y documentación; esta última controlada por medio del formato F-PSC-013 Matriz Información Operaciones

Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

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

En cumplimiento de las normas legales, internas, externas, circulares y demás concordantes, podemos verificar que la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) dispone de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Documental, unidades adscritas a la Secretaría General, responsables de la recepción, trámite y resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y manifestaciones de reconocimiento presentadas por los ciudadanos, dicha oficina se encuentra adscrita a la Secretaría General; así mismo cuenta con los canales para la recepción de las mismas de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1.5.1.2, del PTEP

Conclusión:

Se puede concluir que la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) cumple con los lineamientos establecidos en las Leyes 1474 de 2011 y 1437 de 2011, al haber definido, mediante la Resolución No. 074 de 2023 expedida por la Presidencia, las dependencias responsables de la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en concordancia con los principios de legalidad, eficiencia y transparencia en la administración pública; de igual forma; así mismo acogiendo los preceptos y mandatos legales cuenta con el **programa de transparencia y ética pública**, en aras de dar cumplimiento a los mismos

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"*

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

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

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

“(…) III. Canal virtual:

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

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

Prueba ejecutada:

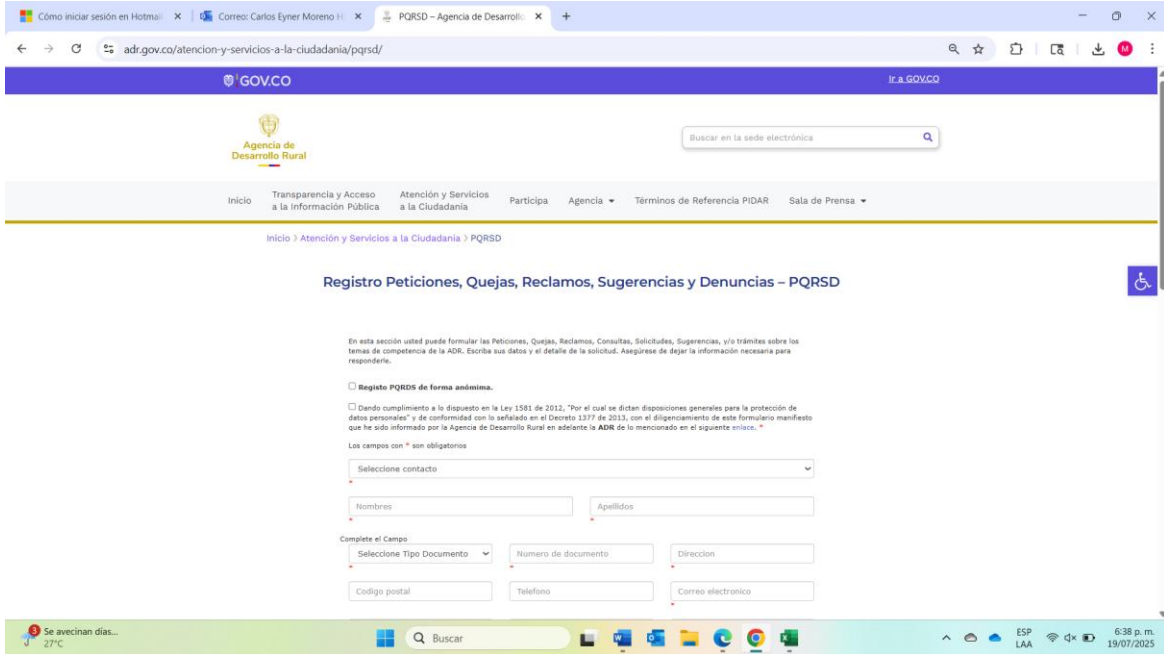
2. Verificación en página web de la ADR, del espacio creado para radicación de quejas, denuncias y sugerencias.

Resultado de la evaluación:

Se verificó el acceso al enlace oficial <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/> , el cual se encuentra disponible y de fácil navegación para la ciudadanía. En dicho espacio se habilita un formulario específico para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), permitiendo su diligenciamiento tanto de manera identificada como anónima, en cumplimiento de los principios de accesibilidad, participación y transparencia en la gestión institucional.

Imagen 1. Registro de PQRSD

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5



Fuente: Extraído de <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/> el **15/07/2025**

Por otra parte, se verificó el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", así como lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013, mediante el cual se reglamenta parcialmente dicha ley. En este sentido, con el diligenciamiento del presente formulario, el titular de los datos manifiesta haber sido informado por la Agencia de Desarrollo Rural, sobre los términos y condiciones del tratamiento de su información personal, conforme a lo señalado en la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible para consulta en el siguiente enlace: <https://www.adr.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/Politica-de-Tratamiento-de-Datos.pdf>, el cual se encuentra activo y accesible para todos los ciudadanos.

Conclusión

1. La Agencia de Desarrollo Rural dispone de un enlace accesible y funcional del canal PQRSD el cual se encuentra activo y operativo, ofreciendo una plataforma digital de fácil navegación para los ciudadanos. Esta funcionalidad evidencia el compromiso institucional

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

con los principios de accesibilidad, participación ciudadana y transparencia en la gestión pública.

2. Se evidencia cumplimiento normativo en cuanto a la protección de datos personales por parte de la ADR, y su enlace se encuentra activo y accesible, atendiendo a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad y transparencia establecidos en la normativa vigente.

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

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

Resultado de la evaluación:

Se verificó que en el sitio web oficial de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) se encuentra publicada la información correspondiente al horario de atención de la sede central, el cual comprende una jornada continua desde las 08:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.; Como se puede corroborar en la imagen adjunta. Asimismo, en la parte inferior de la página se identificó un ícono que direcciona al enlace <https://www.adr.gov.co/la-agencia/unidades-tecnicas-territoriales/>, donde se encuentra disponible la información detallada sobre las Unidades Técnicas Territoriales (UTT), lo cual facilita el acceso a la estructura territorial de la entidad y fortalece la transparencia institucional.

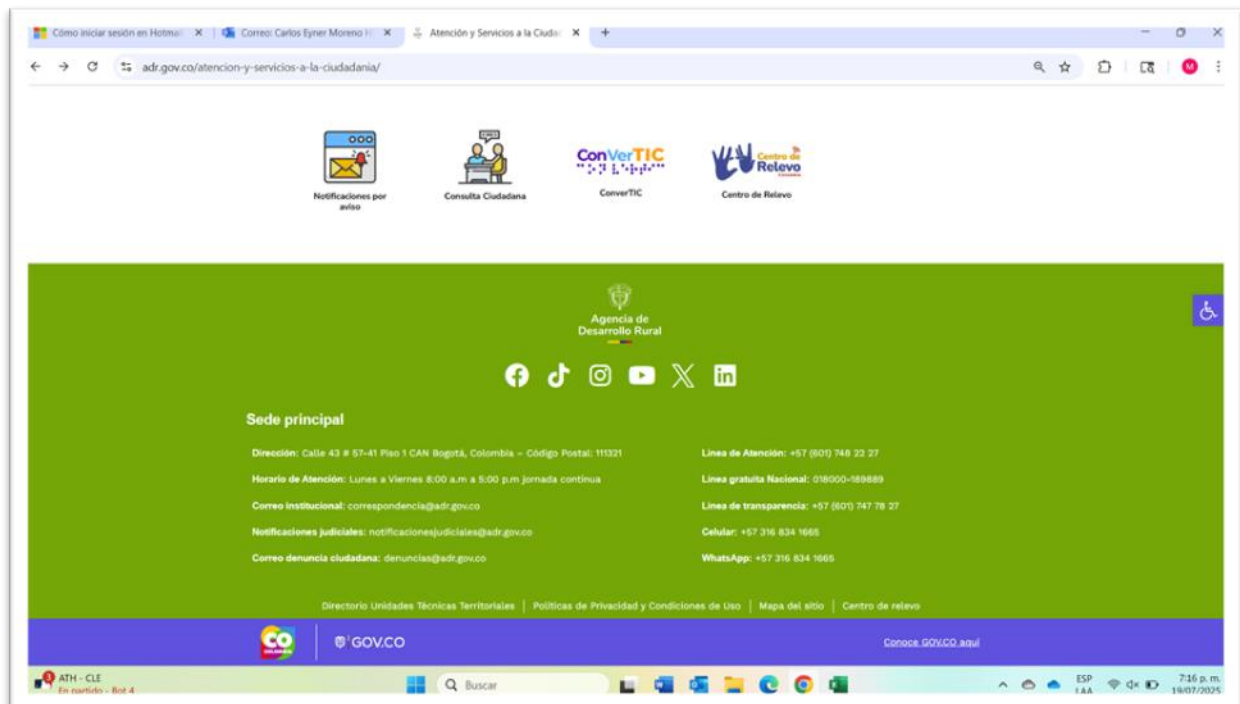
Imagen No 2.canales de atención

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5



Fuente: Extraído de <https://www.adr.gov.co/canales-de-atencion-y-pida-una-cita/>. El 15/07/2025

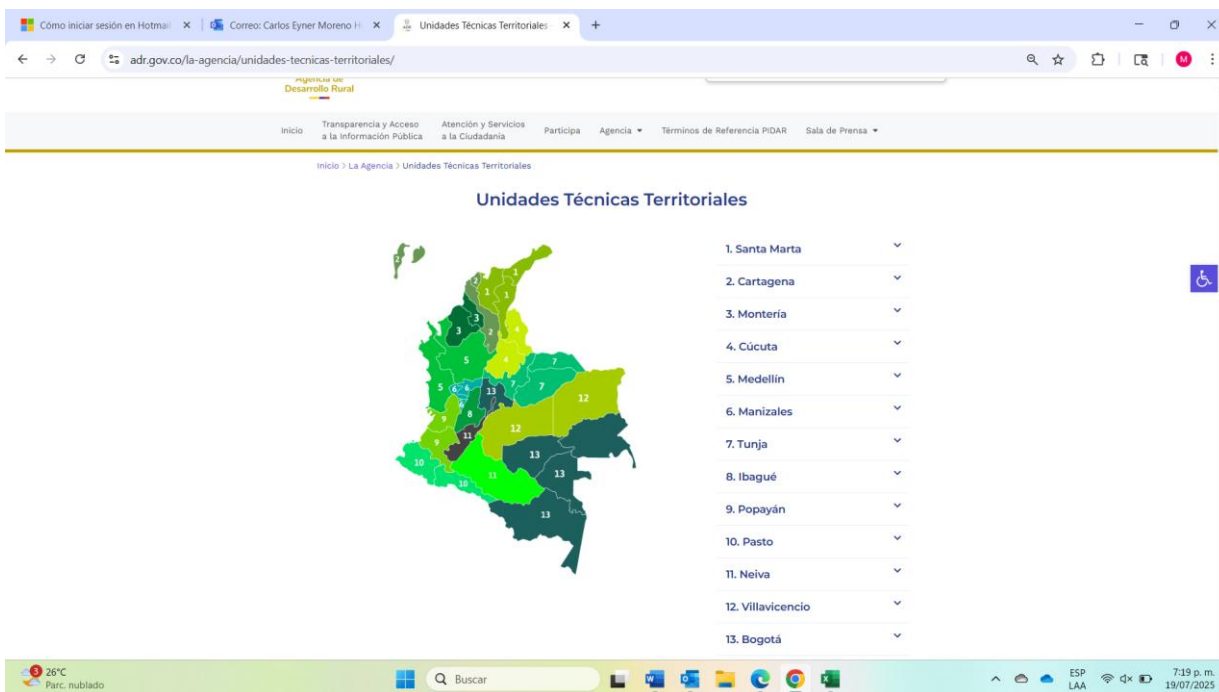
Imagen No 3. Canales de atención a la ciudadanía



Fuente extruida de <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>. El 15/07/2025

Imagen No 4. División unidades técnicas territoriales

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5



Fuente: tomado de <https://www.adr.gov.co/la-agencia/unidades-tecnicas-territoriales/>. El 15/07/2025

Conclusiones:

La ADR proporciona información clara y accesible sobre el horario de atención de su sede central, lo cual permite a los ciudadanos planificar adecuadamente sus visitas y trámites presenciales, fortaleciendo la confianza en la gestión institucional, de igual forma la gestión también se puede realizar de forma virtual, permitiendo un trámite más rápido al ciudadano.

La visibilidad y disponibilidad de información sobre las Unidades Técnicas Territoriales en el sitio web institucional promueve el conocimiento de la presencia territorial de la ADR, lo cual es fundamental para garantizar una atención más cercana y contextualizada a las necesidades regionales.

CRITERIO 4

Ley 1437 de 2011. "(...) CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7. Numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

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:

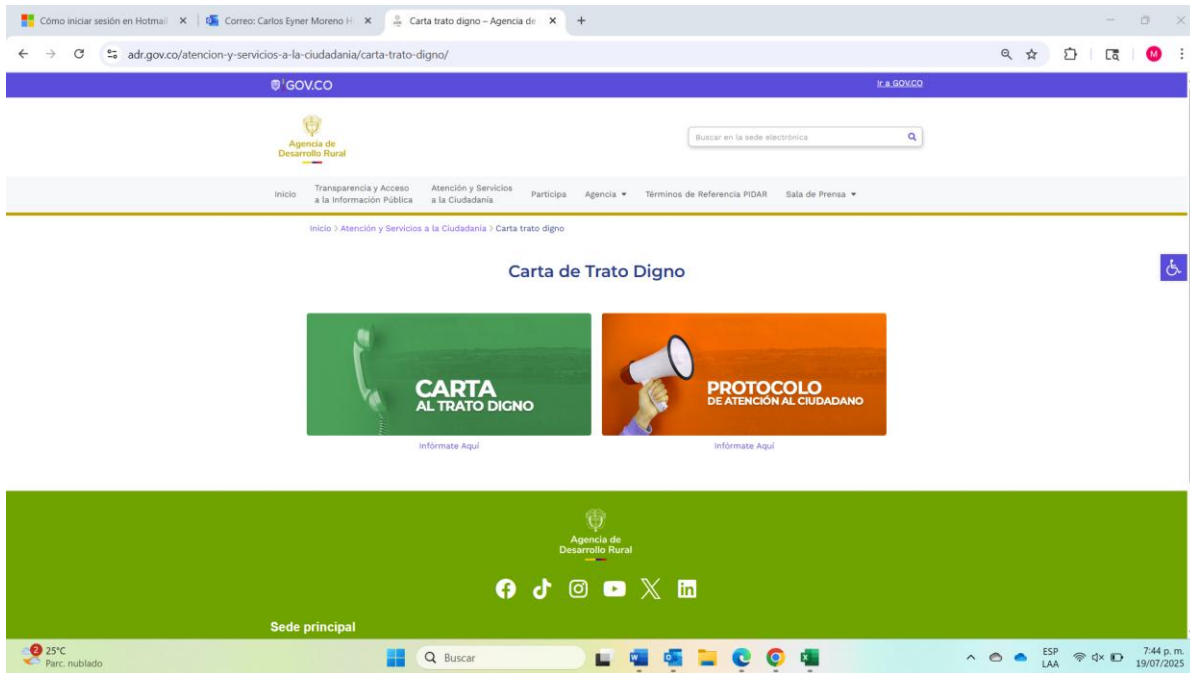
2. Verificar en página web la existencia de la carta de trato digno en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía.

Resultado de la evaluación:

Se verificó que en el sitio web oficial de la Agencia de Desarrollo Rural, específicamente en el enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-trato-digno/>, se encuentra publicada la “Carta de Trato Digno y el Protocolo de Atención al Ciudadano”. Estos documentos institucionales establecen los principios, derechos y compromisos orientados a garantizar una atención respetuosa, equitativa y de calidad a los ciudadanos, en concordancia con los lineamientos de servicio al ciudadano y las disposiciones normativas vigentes.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Imagen No 4 carta de trato digno



Fuente: Extraído de <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-trato-digno/>. El 15/07/2025

Conclusión

La divulgación de la Carta de Trato Digno y el Protocolo de Atención al Ciudadano en el portal web institucional da cumplimiento a las disposiciones establecidas en la normativa colombiana sobre servicio al ciudadano, y se constituye en una buena práctica de gestión pública transparente y orientada al usuario.

CRITERIO 5

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.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

(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. (...)”

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

Con la implementación del PTEP, en cumplimiento y concordancia con el anexo técnico programa de transparencia y ética pública, se pueden evidenciar canales de atención a denuncias, teniendo como referente la no obligatoriedad de establecer y precisar canales de recepción de peticiones.

Prueba ejecutada

3. 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.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Resultado de evaluación:

Con la implementación del PTEP, en cumplimiento y concordancia con el anexo técnico **programa de transparencia y ética pública**; De acuerdo a lo establecido en el numeral **3.1.5.3.1 Acceso de la información pública y transparente**. En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la Agencia de Desarrollo Rural alinea su página Web a las directrices fijadas por el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como las señaladas en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Matriz ITA, a partir de las cuales dispone información actualizada, clara, accesible, veraz, útil, oportuna. Igualmente, y respetando el derecho fundamental de petición, brinda respuesta a las solicitudes de acceso a información pública, negando únicamente aquella prohibida en la Constitución o la Ley, que esté referida en el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Agencia. En coherencia con el principio de transparencia y en amparo del derecho fundamental de acceso a información pública, dicho Índice está alojado en el portal Web para consulta por ciudadanos y colaboradores, quienes pueden ahondar en el detalle normativo, análisis jurídico, temporalidad, calificación, entre otros. Los ejercicios de transparencia activa y pasiva se acatan disponiendo información mínima obligatoria como aquella de utilidad para usuarios y ciudadanos en general, de calidad y provecho, en aras de que puedan adelantar ejercicios de control, tomar decisiones favorables a sus intereses y posibilitar su participación sobre el quehacer público encomendado a la Agencia, además de ver realizado su ejercicio de petición.

Por otra parte, se le solicita información a secretaria general sobre los canales de atención y nos adjuntan la siguiente respuesta emitida por memorando 2025500054723, donde se indica que “los canales de atención habilitados para el servicio al ciudadano son:

- **Presencial.** Puntos de Servicio al Ciudadano Dirección sede central: Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN Bogotá, Colombia – Código Postal: 111321
Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a. m a 5:00 p. m jornada

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

continua Unidades Técnicas Territoriales, las direcciones se pueden consultar en el link: <https://www.adr.gov.co/la-agencia/unidades-tecnicas-territoriales/>

• **Escrito.** Ventanillas de Correspondencia: Dirección sede central: Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN Bogotá, Colombia – Código Postal: 111321 Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua Unidades Técnicas Territoriales, las direcciones se pueden consultar en el link: <https://www.adr.gov.co/la-agencia/unidades-tecnicas-territoriales/>

• **Telefónico. Línea de Atención:** +57 (601) 748 22 27 Línea gratuita Nacional: 018000-189889 Línea de transparencia: +57 (601) 747 78 27 Celular: +57 316 834 1665 WhatsApp: +57 316 834 1665

• **Virtual. Link PQRS:** <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/> Link de denuncias: http://172.17.1.21/form_denuncias/index.php Chat: Ubicado en la página web <https://www.adr.gov.co/>, parte inferior derecha.

• **Correos electrónicos:** Correo institucional: correspondencia@adr.gov.co Correo denuncias: denuncias@adr.gov.co

Por consiguiente, se procede a validar cada uno de los canales de atención y se pone a prueba el canal telefónico de WhatsApp y se evidencia que cumplen con los criterios definidos en el Decreto 103 de 2015.

TOTALIDAD DE INGRESO DE PQRSDF POR LOS DIFERENTES CANALES

Tabla N°3 total base muestra

CORREO ELECTRONICO	10061
INTERNET	219
MENSAJERIA	96
PERSONAL	690

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°4 Total base trabajada con respuestas

CORREO ELECTRONICO	4213
INTERNET	187
MENSAJERIA	27
PERSONAL	317

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°5 Total base trabajada sin respuestas

CORREO ELECTRONICO	714
INTERNET	22
MENSAJERIA	3
PERSONAL	57

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, al realizar la respectiva verificación en el aplicativo Orfeo para comprobar si se encuentra los medios de recepción de los diferentes canales, si se logra ver los canales estipulados en cada petición

Imagen No 5.evidencia canales de recepción PQRSDF

LISTADO DE: BUSQUEDAS USUARIO: MARIA ALEJANDRA ARRECHEA MONTALVO DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN GENERAL HISTORICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES

FECHA DE RADICADO	2025-04-02 08:58:26	ASUNTO	SOLICITUD RESPUESTA AL RAD 20256100035531
REMITENTE / DESTINATARIO	JENIFFER PAOLA MAYORGA SARAZA	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	jeniffer.mayorga@adr.gov.co
Nº DE PÁGINAS	3	DESCRIPCIÓN ANEXOS	CORREO ELECTRONICO jeniffer.mayorga@adr.gov.co
DOCUMENTO ANEXO/ASOCIADO		REF/OFICIO/CUENTA INTERNA	0
IMAGEN	Ver Imagen en Otra Ventana	NIVEL DE SEGURIDAD	Publico
TRD	#	MEDIO DE ENVIO / RECEPCION	Correo Electrónico
VENCIMIENTO		ACCESO A INFORMACION PQRS	No DENEGADA ?
CATEGORIA	Petición	PRIORIDAD	

Fuente: extraído aplicativo Orfeo

CONCLUSIÓN

De acuerdo con la información evaluada, los canales de atención establecidos por la ADR cumplen con los criterios definidos en el Decreto 103 de 2015; se debe tener en cuenta que al quedar sin vigencia el PLAN ANTICURRUPCION, el PTEP, no está en obligación de contemplar los canales de atención; así mismo en el numeral **3.1.5.1.2**, contempla los canales de denuncia; esto sujeto a modificaciones y mejoras en al PTEP, en aras de armonizar las normas concordantes.

CRITERIO 6

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

Estrategias para la Construcción del Programa de Transparencia y Ética pública, en aras de armonizar el PTEP, desde el área de planeación, en articulación con diferentes dependencias de la entidad; se crean acciones estratégicas, en el numeral 3.2, en el título **PARTICIPACION CIUDADANA**, donde se enmarcan los siguientes criterios: **Accesibilidad** capacitar a los colaboradores de la agencia en la construcción de documentos con criterios de accesibilidad (Word, PDF, Excel, PowerPoint,). **Formulación:** diseñar la estrategia participación ciudadana y rendición de cuentas 2026 y realizar la publicación en la página web de la entidad. **Seguimiento y evaluación:** realizar el evento de la audiencia pública, participativa de rendición de cuentas, con la activa, participación de grupos de interés gremios, organizaciones de control y la ciudadanía en general **Evaluación,** realizar la mediación sobre la participación de los ciudadanos y grupos de interés y establecer oportunidades de mejora o ajustes en procesos, procedimientos ofertas, institucionales, trámites entre otros.

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

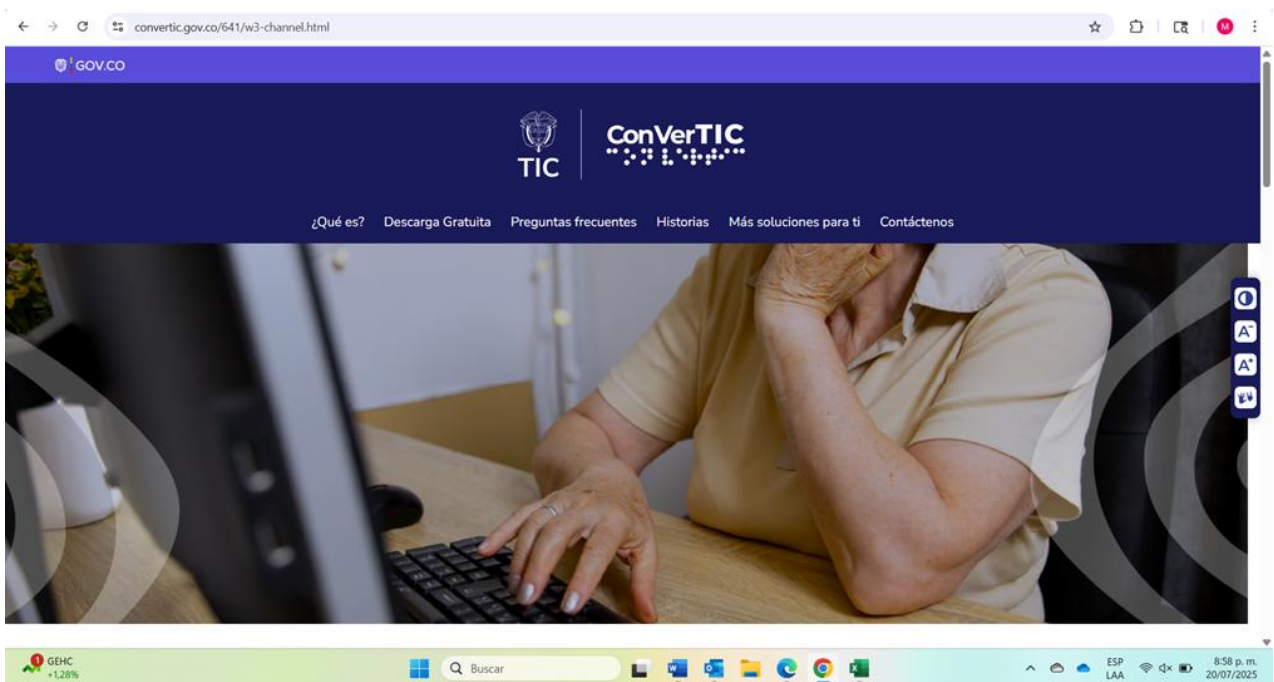
4. Comprobar la existencia y disponibilidad de un enlace que conecte la página de la ADR con Conver TIC y Centro de Relevó.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Resultado de evaluación:

Se verificó que en el sitio web oficial de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), específicamente en la página principal <https://www.adr.gov.co/>, se encuentran habilitados enlaces de acceso directo a los programas ConVerTIC <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html> y Centro de Relevó, iniciativas lideradas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL)., así lo establecido en el Artículo 9 de la resolución 074 de 2023 que establece **"Artículo 9. Requisitos para la formulación.** La formulación de la Actuación Estratégica Ciudadela Educativa y del Cuidado deberá contener, como mínimo, lo establecido en el numeral 3 del artículo 483 del Decreto Distrital 555 de 2021.

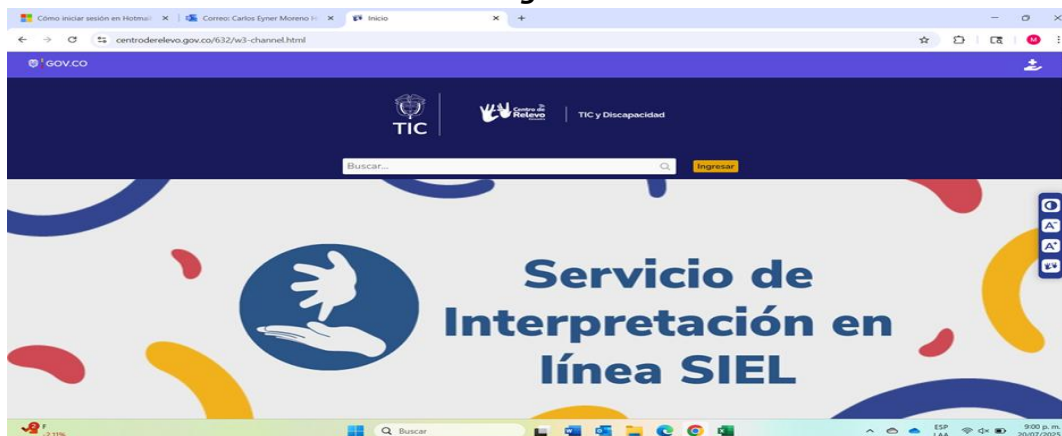
Imagen No 6 ConVerTIC



Fuente: extraído de <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html>. El 15 /07/2025

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Imagen No 7



Fuente: Extraído de <https://centrodelevo.gov.co/632/w3-channel.html>. El 15/07/2025

CONCLUSIÓN

La ADR promueve entornos digitales más equitativos y garantiza el ejercicio pleno del derecho a la información, en concordancia con lo establecido en la Ley 1618 de 2013 y los lineamientos de gobierno digital.

La inclusión de estos accesos en el portal institucional de la ADR evidencia el compromiso de la entidad con la accesibilidad digital, la inclusión social.

CRITERIO 7

Programa de Transparencia y Ética Pública, En el numeral **3.1.5.3.3** **Integridad en el servicio público** Para mantener el ejercicio público de la Entidad en el marco de la legalidad como del principio de transparencia, se cuenta con mapas y cartas descriptivas de procesos y procedimientos; Manual de funciones; Código de Integridad que destaca los valores sobre los cuales desarrollarlas; una Guía de Conflictos de Intereses, que enseña la ruta y momentos en los que éste debe ser informado; Política de Transparencia, de Protección de Datos y de Servicio al Ciudadano, que declaran cómo se quieren llevar a cabo las dinámicas de interacción entre ciudadanos y la Agencia a efectos de posibilitar la confianza, el acceso a la información y lograr actuaciones eficientes de su misionalidad. Estos lineamientos se acompañan de capacitaciones y sensibilizaciones

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

permanentes en materia de Transparencia, Acceso a Información Pública, Código de Integridad, Conflicto de Intereses, Derecho de Petición, Lenguaje Claro, Protocolos de Servicio, de modo que quienes están llamados a ofrecer los servicios y apoyar los trámites, engrosen los conocimientos y tengan claridad sobre lo que implica la Integridad en el servicio público. Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

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

Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

De acuerdo a la respuesta dada por la dependencia, se encontró que el equipo de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) está conformado por cinco (5) servidores públicos y seis (9) contratistas bajo la modalidad de prestación de servicios.

Asimismo, se verificó que, durante el primer semestre del año 2025, la Oficina de Atención al Ciudadano llevó a cabo una jornada de capacitación dirigidas al personal del equipo, con el objetivo de fortalecer sus competencias en buenas prácticas que optimicen la gestión oportuna y efectiva de la PQRSD y se socializó vía correo electrónico el tutorial sobre consulta PQRSD, el cual fue compartido con los Enlaces de Seguimiento PQRSD.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

De igual forma en respuesta por **SECRETARIA GENERAL**; “durante los meses de octubre y noviembre de 2024, se identificaron las siguientes temáticas claves a fortalecer en el equipo de Atención al Ciudadano:

- Protocolos de atención, carta de trato digno, canales de atención y política del servicio al ciudadano.
 - Acceso a servicios institucionales y apoyo en territorio o a través de medios virtuales.
 - Procesos y manuales de atención dirigidos a usuarios.
 - Fortalecimiento en la difusión de la oferta institucional.
 - Buenas prácticas en atención a población rural, enfoque en transparencia y acceso a la información.
 - Uso de lenguaje claro, manejo de habeas data, protección de datos personales e información reservada.
 - Caracterización de los ciudadanos y grupos de valor.
- Con base en este diagnóstico, se definió en el anexo técnico del Contrato Interadministrativo No. 1498 de 2025, suscrito con la Universidad Nacional de Colombia, la realización del curso: “Comunicación, Transparencia y Servicio Inclusivo al Ciudadano”, el cual contempla las temáticas previamente mencionadas. Esta formación tiene como objetivo fortalecer las competencias técnicas y comportamentales del personal vinculado al área de Atención al Ciudadano a nivel nacional. El curso está dirigido a los servidores públicos que desempeñan funciones de atención al ciudadano en la sede central y en las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) de la entidad. Es importante señalar que dicho contrato, en el marco del Plan Institucional de Formación y Capacitación 2025 (PIFC), inició su ejecución en junio de 2025 y, de acuerdo con el cronograma establecido, el curso se encuentra proyectado para el mes de agosto de 2025.

Tabla No 6-Lista de capacitaciones

Fecha	Tema	Asistentes
22/07/2025	Tutorial: Consulta PQRSDF	No Registra
23/05/2025	Lineamientos, herramientas y buenas prácticas que optimicen la Gestión Oportuna y Efectiva de las PQRS	No Registra

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Conclusión:

Durante el primer semestre de 2025, la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, implementó acciones formativas limitadas orientadas al fortalecimiento de capacidades institucionales en la gestión de las PQRSDF. En este periodo, se realizó una única jornada de capacitación dirigida al equipo responsable, centrada en la promoción de buenas prácticas para la atención oportuna y efectiva de las solicitudes ciudadanas. Adicionalmente, se socializó mediante correo electrónico un tutorial sobre el proceso de consulta de PQRSDF, el cual fue remitido a los Enlaces de Seguimiento.

Si bien estas acciones representan un avance en la sensibilización del personal frente a la importancia de la atención ciudadana, se evidencia que las estrategias de formación y acompañamiento han sido limitadas en frecuencia y alcance, lo que sugiere la necesidad de implementar un plan de capacitación más robusto y continuo que garantice la consolidación de capacidades institucionales para la atención integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

CRITERIO 8

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y directivas como la Directiva 001 de 2021, que establece el registro de denuncias en sistemas como "Bogotá Te Escucha". La presentación de denuncias puede ser verbal o escrita, y en algunos casos, anónima, pero es crucial aportar información clara y detallada para facilitar la investigación.

Prueba ejecutada:

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Dentro de los parámetros y procedimientos establecidos para la ejecución de las pruebas dentro del marco de la auditoria de PQRSDF, la Prueba no fue Ejecutada

Resultado de evaluación:

Se deja constancia que, frente a la respectiva prueba, no fue posible su ejecución, teniendo en cuenta que mediante memorando 20252500054723; se solicitó información a la SECRETARIA GENERAL, no obstante, la respuesta recibida fue: *“De manera, en atención a la solicitud de de complementación de la respuesta, me permite informar que la oficina de control interno disciplinario ya se encuentra realizando las gestiones pertinentes. No obstante, en atención a que actualmente hay un solo contratista a cargo de ella y no tiene acceso a toda la información en el Orfeo en tanto figura como privada no es posible remitir la respuesta el día de hoy en tal sentido respetuosamente, solicito nos concedan un plazo razonable para poder remitir la información de acuerdo a la solicitado.”* Razón por la cual nunca llegó la información que permitiera documentarnos; lo cual imposibilitó realizar la prueba. Si bien mediante correo electrónico, se sustenta un argumento para no allegar la información, también es cierto que este tipo de información no extralimita las competencias y facultades de la OCI, máxime cuando es información que se debe tener a la mano, si se tiene en cuenta los lineamientos normativos y legales que establecen las funciones de cada una de las dependencias de la entidad; así mismo como el deber de articularse con la OCI, para facilitar los procesos de auditorías que realiza la OCI, esto en aras de cumplir con los lineamientos normativos y buen funcionamiento de la entidad.

Conclusión:

Se exhorta a la dependencia SECRETARIA GENERAL, para establecer estrategias que permitan una mejor organización, y tabulación de datos, de la información, en aras de apoyar los procesos que se adelantan desde la OCI, pues este tipo de incidencias, no permiten cumplir con los objetivos propuestos por parte de la OCI, y a su vez tiene incidencia en el buen funcionamiento de la entidad.

De otra parte, se estaría dejando de cumplir preceptos normativos, yendo en contra de la misionalidad de la OCI Y de la entidad.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

CRITERIO 9

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.

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

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Denuncia: El término para acusar recibidos 15 días hábiles.

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

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

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

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

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

Estrategias para la Construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Tabla No 7. Descripciones de términos y lineamientos especiales en el tramiten 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	Informes a congresistas.

Fuente: Elaboración propia

Pruebas Ejecutada

- 9 Evaluación de congruencia de los diferentes campos existentes en la base de datos de ORFEO y los criterios definidos.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

- Determinación estadística de la base de datos con el fin de identificar el comportamiento de las respuestas en los términos establecidos.
- Evaluación de una muestra con la información contenida en la aplicación ORFEO, con el fin de determinar la fiabilidad de la trazabilidad de información por cada PQRSDF.

Resultado de evaluación: una vez evaluada la prueba se tiene como resultados los siguientes criterios descritos con el respectivo resultado para el primer periodo 2025

1. Congruencia de los Diferentes Campos Existentes en la Base de Datos de ORFEO

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

Tabla No 8. Categorías de Clasificación y Radicados del I semestre de 2025 reportados en la base de PQRSDF

Categoría de Entrada	Total	%
Trámites	5392	48.76%
PQRSDF	5533	50.03%
Tutela	134	1.21%
Total	11.062	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de **11.062 entradas** clasificadas en tres categorías principales: **PQRSDF, Trámites** y **notificación judicial**. El análisis de su distribución porcentual permite identificar tendencias clave en la interacción ciudadana con la entidad:

- El 50.03% de PQRSDF representa la mayor proporción de registros. Este dato evidencia una alta participación de la ciudadanía a través de mecanismos como peticiones, quejas, reclamos,

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

solicitudes y felicitaciones, lo cual refleja tanto el interés como las expectativas de los usuarios frente a la gestión institucional.

- El 48.76% de Trámites constituye también una parte significativa del total, lo que sugiere una carga operativa considerable en la atención de procesos administrativos. Este volumen requiere una gestión eficiente para garantizar tiempos de respuesta adecuados y calidad en el servicio.
- El 1.21% de Tutelas, aunque en menor proporción, es un indicador sensible que puede señalar posibles deficiencias en la atención oportuna de derechos fundamentales. Se hace necesario realizar un seguimiento detallado para prevenir riesgos jurídicos y fortalecer la garantía de derechos.

En relación con la categoría PQRSDF, configurada en el sistema ORFEO y registrada en la matriz, se identifican los siguientes tipos de categorías:

TablaN°9 Tipos de Categoría

Denuncia	Solicitud de Copias	Consulta
Petición	Solicitud de Información	Solicitud de Certificación
Peticiones Incompletas	Solicitud Entes de Control	Reclamo
Preferente	Solicitud Entidades Públicas	Solicitudes Congreso
Prioritario	Traslado por Competencia	Queja

Fuente: Elaboración propia

Los Tipos de Categorías configuradas en ORFEO, que se relacionan a continuación, no se encuentran señaladas en el Artículo 12 de la Resolución 074 de 2023, situación que establece diferencias en los tipos de peticiones al momento de ingresar una comunicación:

TablaN°10 Tipos de Categoría no determinadas en la Resolución 074/2023

Peticiones Incompletas	62

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Preferente	2
Prioritario	2
Traslado por Competencia	242
Solicitud de Certificación	66

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo señalado en la resolución No. 074 del 20 de febrero de 2023, los tipos de categorías aplicables a la categoría PQRSDF, registrados en la base de datos, son los siguientes:

Tabla N°11 Tipos de Categoría

Petición	Solicitudes de Información y Petición de Copias
Queja	Solicitudes copia de documentación
Consulta	Solicitudes Entidades Públicas
Reclamo	Solicitudes Congreso
Denuncia	Solicitudes en materia de Ejecución Contractual
Felicitación	Solicitudes de Acceso a la Información Pública
Sugerencia	Solicitudes Entes de Control

Fuente: Elaboración propia

Como resultado de la aplicación de los filtros correspondientes en la base de datos, se identificó un total de 5.533 registros clasificados bajo la categoría PQRSDF durante el primer semestre del año 2025. Esta cifra refleja con precisión el volumen de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por la entidad en ese periodo, y coincide con la información reportada oficialmente por los canales institucionales.

2. Comportamiento de las Respuestas en los Términos Establecidos.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Como resultado de la evaluación realizada sobre la gestión de las PQRSDF durante el primer semestre de 2025, se identificaron 736 radicados en estado **VENCIDO**, de estos, 543 no cuentan con un radicado de respuesta asociado, lo cual representa un incumplimiento significativo frente a los criterios establecidos tanto en la normativa externa como en los lineamientos internos de la entidad.

Esta situación evidencia deficiencias en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la trazabilidad de la gestión documental, afectando directamente la calidad del servicio al ciudadano. Los casos se encuentran distribuidos entre varias dependencias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y mejora continua en los procesos de atención.

3. 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); teniendo como resultado la información contenida en las tablas que a continuación se anexan, donde se encuentran discriminadas por los criterios 1. **Sin respuesta**, 2. **Con respuesta**, así mismo cada una de las dependencias que decepcionaron la solicitud; de igual forma se encuentran la categorización de las solicitudes que se encontraron **3. Mal tipificadas**, **4. Anónimas**,

1.Sin respuestas

TABLA N°12 DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	MEDIO DE RECEPCIÓN	TIPO DE CATEGORIA	DIAS DE VENCIMIENTO
--------------------	-------------------	--------------------	-------------------	---------------------

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

20256100070791	2025-05-05 11:59:23.790	Correo Electrónico	Solicitud Entidades Públicas	10
20256100091361	2025-06-03 11:41:57.547	Correo Electrónico	Solicitud de información	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°13 DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100070391	2025-05-05 09:41:17.403	Petición	15	31
20256100070431	2025-05-05 09:57:45.680	Petición	15	31
20256100071011	2025-05-05 14:20:57.940	Solicitud de información	10	36
20256100091211	2025-06-03 10:52:29.110	Petición	15	9
20256000092211	2025-06-03 20:59:16.290	Petición	15	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°14 DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100002051	2025-01-09 13:18:59.927	Petición	15	113
20256100091501	2025-06-03 13:11:22.573	Petición	15	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°15 DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256000051841	2025-04-02 14:22:41.073	Petición	15	52

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°16 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100091241	2025-06-03 11:02:12.837	Solicitud Entidades Públicas	10	15

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°17 OFICINA DE COMUNICACIONES

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100091341	2025-06-03 11:40:30.160	Petición	15	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°18 OFICINA DE CONTROL INTERNO

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100052051	2025-04-02 16:03:47.473	Petición	15	52

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°19 OFICINA JURIDICA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100070841	2025-05-05 12:16:16.520	Reclamo	15	-31

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°20 PRESIDENCIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100000751	2025-01-07 09:09:57.753	Petición	15	115
20256100014011	2025-02-03 16:38:45.470	Petición	15	96
20256100033271				

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

	2025-03-05 09:12:28.370	Petición	15	73
20256100034231	2025-03-06 11:07:08.347	Petición	15	72
20256100035481	2025-03-07 16:18:21.120	Petición	15	71
20256100050371	2025-04-01 10:10:38.103	Petición	15	53
20256100051531	2025-04-02 10:07:03.147	Petición	15	52
20256100051891	2025-04-02 14:55:53.380	Solicitud entes de control	5	64
20256100069941	2025-05-02 15:24:47.640	Solicitud Entidades Públicas	10	37

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°21 SECRETARIA GENERAL

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256000050861	2025-04-01 15:11:20.520	Queja	15	53
20259960091461	2025-06-03 12:40:32.803	Denuncia	15	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°22 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL BOGOTÁ

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100034431	2025-03-06 12:28:11.920	Petición	15	72

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°23 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CARTAGENA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
-----------------------	----------------------	----------------------	---------	------------------------

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

20256100091151	2025-06-03 10:17:14.637	Petición	15	9
20256100092001	2025-06-03 16:43:30.990	Petición	15	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°24 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CÚCUTA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100014351	2025-02-04 10:27:33.807	Petición	15	95
20256100014401	2025-02-04 10:37:07.693	Petición	15	95
20253540015061	2025-02-05 08:46:20.500	Petición	15	94
20256100015431	2025-02-05 14:18:33.060	Solicitud Entidades Públicas	10	99
20256100031361	2025-04-02 11:09:36.547	Petición	15	75
20256100051661	2025-05-02 15:53:18.440	Petición	15	52
20256100070011	2025-05-02 16:14:40.510	Petición	15	32
20256100070471	2025-05-05 10:08:38.120	Petición	15	31

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°25 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL IBAGUE

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
--------------------	-------------------	-------------------	---------	---------------------

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

20256100017831	2025-02-11 09:24:09.107	Petición	15	90
-----------------------	----------------------------	----------	----	----

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°26 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MANIZALES

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100033311	2025-03-05 09:29:09.477	Petición	15	73

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°27 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MEDELLÍN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100015861	2025-02-06 12:23:09.027	Petición	15	93

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°28 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL POPAYÁN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100031951	2025-03-03 16:05:51.867	Petición	15	75
20256100070581	2025-05-05 10:42:45.107	Petición	15	31

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°29 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL TUNJA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100034001	2025-03-06 08:54:52.730	Petición	15	-72

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°30 VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO
20256100000831	2025-01-07 09:45:52.923	Petición	15	115
20256100001281	2025-01-08 09:41:13.830	Petición	15	114
20256100001581	2025-01-09 08:34:57.700	Petición	15	113
20256100001651	2025-01-09 09:05:16.977	Petición	15	113
20256100001781	2025-01-09 11:43:40.493	Petición	15	113
20256100002101	2025-01-09 14:11:06.633	Solicitud de la información	10	11
20256100002181	2025-01-09 15:30:58.417	Petición	15	13
20256100002661	2025-01-10 16:14:54.827	Petición	15	12
20256100013681	2025-02-03 11:48:31.587	Petición	15	96
20256100014501	2025-02-04 11:24:39.843	Petición	15	73
20256100016111	2025-02-06 16:48:55.370	Petición	15	72
20256100033661	2025-03-05 14:58:28.073	Petición	15	53
20256100034261	2025-03-06 11:14:19.500	Petición	15	52
20256100050311	2025-04-01 09:49:01.663	Petición	15	51
20256100091801	2025-06-03 15:39:10.813	Solicitud entes de control	5	20

Fuente: Elaboración propia

2.Con respuestas

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°31 DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100000021	2025-01-02 08:38:01.620	Petición	15	30	2025-03-07 10:42:52.000
20256100000031	2025-01-02 08:40:20.810	Petición	15	26	2025-03-03 14:38:53.000
20256100050241	2025-04-01 09:12:18.153	Petición	15	0	2025-04-24 16:04:05.000
20256000069181	2025-05-01 12:56:03.983	Petición	15	16	2025-06-13 13:28:34.000
20256100069291	2025-05-02 08:48:22.537	Petición	15	28	2025-07-02 09:32:48.000
20256100069331	2025-05-02 09:00:06.510	Petición	15	3	2025-05-20 11:47:01.000
20256100090781	2025-06-03 08:31:18.790	Petición	15	6	2025-07-03 12:38:53.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°32 DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100013291	2025-02-03 08:31:03.537	Solicitud de información	10	16	2025-03-11 15:16:49.000
20256100013431	2025-02-03 09:28:57.743	Petición	15	5	2025-02-17 15:08:38.000
20256100031531	2025-03-03 09:35:42.030	Petición	15	75	
20256100050251	2025-04-01 09:14:09.497	Petición	15	10	2025-04-10 11:41:04.000
20256100069351	2025-05-02 09:07:05.243	Petición	15	22	2025-06-24 15:43:33.000
20256100069381	2025-05-02 09:14:10.010	Petición	15	19	2025-06-19 11:00:00.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°30 DIRECCIÓN ASISTENCIA TÉCNICA

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVIO DE RESPUESTA
20256000013281	2025-02-01 15:40:40.923	Solicitud de información	10	36	2025-04-07 14:57:50.000
20256100069201	2025-05-02 08:05:28.410	Solicitud de información	10	16	2025-06-09 09:37:22.000
20256100069261	2025-05-02 08:29:55.963	Petición	15	11	2025-06-09 09:30:26.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°33 DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVIO DE RESPUESTA
20256100031471	2025-03-03 09:13:57.997	Petición	15	0	2025-03-25 16:42:02.000
20256100090741	2025-06-03 08:19:45.153	Petición	15	16	2025-06-03 11:42:08.003

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°34 DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVIO DE RESPUESTA
20256100000011	2025-01-02 08:29:16.797	Petición	15	9	2025-01-13 11:36:38.000
20256100000041	2025-01-02 08:44:09.273	Petición	15	9	2025-01-13 11:35:11.000
20256100000051	2025-01-02 08:46:21.893	Petición	15	9	2025-01-13 14:45:22.000
20256100000071	2025-01-02 08:52:47.367	Petición	15	9	2025-01-13 09:28:56.000
20256100000081	2025-01-02 08:56:24.693	Petición	15	9	2025-01-13 09:25:57.000
20256100000101	2025-01-02 09:02:35.360	Petición	15	9	2025-01-13 11:40:38.000
20256100013421	2025-02-03 09:27:38.610	Petición	15	5	2025-02-17 11:35:18.000

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°35 OFICINA JURÍDICA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100050231	2025-04-01 07:41:39.610	Petición	15	13	2025-04-07 00:00:00.000
20256100050331	2025-04-01 09:55:46.640	Petición	15	13	2025-04-07 00:00:00.000
20256100050421	2025-04-01 10:43:42.567	Petición	15	13	2025-04-07 00:00:00.000
20256100069271	2025-05-02 08:36:02.683	Petición	15	8	2025-05-13 00:00:00.000
20256100090681	2025-06-03 07:58:23.560	Petición	15	2	2025-06-23 00:00:00.000
20256100090751	2025-06-03 08:23:20.870	Petición	15	2	2025-06-23 00:00:00.000
20256100090771	2025-06-03 08:29:53.193	Solicitud Congreso	5	15	2025-07-01 16:54:31.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°36 PRESIDENCIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100031501	2025-03-03 09:29:12.140	Petición	15	75	2025-04-07 00:00:00.000
20256100031571	2025-03-03 09:56:31.203	Petición	15	75	2025-04-07 00:00:00.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°37 SECRETARIA GENERAL

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100013371	2025-02-03 09:03:36.190	Traslado por competencia	5	1	2025-02-07 15:23:35.100
20256100013381	2025-02-03 09:04:03.310	Traslado por competencia	5	2	2025-02-06 15:29:42.367
20256100031311	2025-03-03	Traslado por	5	4	2025-03-04 15:08:25.590

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

	08:19:12.883	competencia			
20256100031491	2025-03-03 09:23:04.667	Traslado por competencia	5	4	2025-03-04 16:02:49.540
20256100050291	2025-04-01 09:32:50.677	Traslado por competencia	5	0	2025-04-08 11:20:12.337
20256100050431	2025-04-01 10:47:30.930	Traslado por competencia	5	0	2025-04-08 14:36:11.433
20256100090721	2025-06-03 08:10:53.283	Denuncia	15	9	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°38 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MANIZALES

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100031561	2025-03-03 09:53:17.640	Petición	15	2	2025-03-27 15:44:01.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°39 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MEDELLIN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100013341	2025-02-03 08:52:12.943	Petición	15	42	2025-04-22 16:16:18.000
20256100090811	2025-06-03 08:45:29.970	Petición	15	0	2025-06-25 11:00:33.000

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°40 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MONTERIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100031411	2025-03-03 08:51:33.197	Petición	15	-3	2025-03-28 09:41:39.000
20256100090701	2025-06-03 08:04:15.477	Petición	15	9	2025-06-12 13:24:27.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°41 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL VILLAVICENCIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100050271	2025-04-01 09:30:24.243	Petición	15	7	2025-04-15 11:26:03.000
20256100050281	2025-04-01 09:31:36.093	Petición	15	7	2025-04-15 10:55:43.000
20256100069311	2025-05-02 08:56:17.173	Petición	15	4	2025-05-19 16:21:59.000

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°42 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
2025610000111	2025-01-02 09:10:12.063	Petición	15	5	2025-01-17 16:22:53.103
2025610013361	2025-02-03 08:57:30.520	Petición	15	12	2025-02-06 12:52:59.947
2025610050361	2025-04-01 10:09:33.360	Petición	15	15	2025-04-03 08:45:48.940
2025610069361	2025-05-02 09:08:18.710	Petición	15	10	2025-05-09 08:09:36.350
2025610090841	2025-06-03 08:53:09.003	Petición	15	10	2025-06-03 12:48:03.227

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°43 VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
20256100013321	2025-02-03 08:42:36.873	Petición	15	5	20253000019592	2025-03-03 08:48:30.000
20256100013401	2025-02-03 09:11:53.057	Solicitud de información	10	35	20253100032902	2025-04-07 14:57:50.000
20256000031291	2025-03-02 21:58:43.523	Solicitud de información	10	9	20253000036012	2025-03-27 09:26:03.000
20256100031551	2025-03-03 09:41:33.140	Solicitud Entes de Control	5	3	20253000028592	2025-03-13 11:13:28.000
20256100090831	2025-06-03 08:49:10.063	Solicitud Entidades Públicas	10	5	202530000124372	2025-06-24 15:05:57.000

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°44 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORÍA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE ENVÍO DE RESPUESTA
2025610000006 1	2025-01-02 08:49:45. 653	Petición	15	1	2025430000242 2	2025-01-23 15:00:28. 000

Fuente: Elaboración propia

De la muestra se puede concluir que 130 tomado como un 100% de las solicitudes que entraron a la entidad por sus diferentes canales, en las diferentes dependencias un 20% fueron contestada fuera de termino, y un 50% no fueron contestadas; 1% con respuesta sin correlación, 1.5% de carácter anónimo, 1,6% mal tipificadas; lo que indica un riesgo de incumplimiento normativo y constitucional a los derechos fundamentales, dejando así ineficaz e ineficiente los fines esenciales del Estado en cabeza de la Institución.

3. Tipificación ORFEO Incorrecta

Durante el análisis, se identificaron inconsistencias en la tipificación de cuatro (4) radicados, los cuales fueron clasificados de manera incorrecta en cuanto a su tipo de categoría. Esta situación evidencia oportunidades de mejora en el proceso de registro y clasificación de las PQRSDF, que pueden impactar la trazabilidad, el seguimiento y la respuesta oportuna a los ciudadanos.

Tabla N°45 relación de peticiones con tipificación incorrecta

No. de Radicado de Entrada	Tipo de Categoría Orfeo	Tipo de Categoría Correspondiente – s/n Equipo Auditor
20256100002181	Petición	Traslado por Competencia
20256100000031	Petición	Traslado por Competencia
20256100000111	Solicitud de Certificación	Petición
20256000051841	Petición	Queja

Fuente: Elaboración propia

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

4. Anónimas

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 074 de 2023, la cual indica en su Artículo 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. (...)"*

Así las cosas, Al validar en las herramientas tecnológicas, las 5 solicitudes como muestra se determinaron que 4 PQRS, anónimas correspondientes al 80% de los radicados, no fueron tramitados en los términos establecidos por la normatividad legal; de otra parte, la oficina de gestión documental no cuenta con el soporte que justifique por qué no están dichas publicaciones en cartelera y página web.

Con respecto a esta respuesta enviada por gestión documental por correo electrónico:

"desde Servicio al ciudadano tienen contemplado en la actualización de su manual la gestión de estos trámites, cualquier inquietud acercarse a validar con esta área" (...), con ello se debe tener claro que la resolución 074 del 2023 sigue vigente y a la fecha no se ha actualizado, por lo tanto, se debe seguir cumpliendo con lo establecido en dicha resolución, hasta no obtenerla actualizada y aprobada.

5. Radicados sin correlación de objetividad en la respuesta

Como resultado del análisis realizado, el equipo auditor identificó observaciones en uno (1) de los radicados evaluados, lo que representa el 2% del total de la muestra. En este caso, se evidenció lo siguiente:

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Tabla N°46 radicado sin correlación objetiva en la respuesta

Número de Radicado d Entrada	Radicado de Salida
20256100090841	20255000108372

Fuente: Elaboración propia

Una vez verificada las respuestas en ORFEO, se pudo constatar que existen dos respuestas totalmente diferentes las cuales no concuerdan, pues solicitan la información de una ciudadana que fue vinculada por contrato a la ADR, y por otro lado aparece la certificación de la ADR sobre el contrato del ciudadano Palacio Doria; afecta directamente los principios de Objetividad, porque la respuesta no se ajusta al contenido real de la solicitud, Completitud, porque no se responde adecuadamente a lo requerido, Veracidad, porque se entrega información que no corresponde al solicitante

Criterios importantes:

- La evaluación de los campos existentes en la base de datos del sistema ORFEO evidenció que la información está organizada bajo tres categorías principales: PQRSDf, Trámites y Tutelas. Esta clasificación permite una lectura clara del comportamiento de la interacción ciudadana con la entidad, aunque se identificaron diferencias entre los tipos de categorías configuradas en ORFEO y las definidas en el artículo 12 de la Resolución 074 de 2023, lo que puede generar inconsistencias en la tipificación de las solicitudes.
- Durante el primer semestre de 2025, se registraron 11.059 entradas, de las cuales el 50.03% correspondió a PQRSDf, el

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

48.76% a Trámites y el 1.21% a Tutelas. Esta distribución evidencia una alta participación ciudadana y una carga operativa significativa para la entidad, siendo necesario fortalecer los mecanismos de gestión y respuesta oportuna, especialmente en lo relacionado con la atención de derechos fundamentales.

- La evaluación de una muestra representativa permitió verificar que, si bien la mayoría de los registros mantienen coherencia entre los datos ingresados y los criterios normativos, se identificaron casos en los que la trazabilidad no es confiable. En particular, se evidenció la existencia de respuestas incongruentes para una misma solicitud, lo que afecta la objetividad, completitud y veracidad de la información emitida.
- Se identificó que algunos tipos de categorías utilizados en ORFEO no están alineados con los definidos en la Resolución 074 de 2023, lo que puede generar errores en la clasificación y gestión de las solicitudes. Esta situación resalta la necesidad de actualizar y armonizar los sistemas de información con la normativa vigente, garantizando así una atención más precisa y eficiente.
- La evaluación de la gestión de las PQRSDF evidenció un alto número de radicados en estado vencido 736, de los cuales 543 no cuentan con radicado de respuesta asociado. Esta situación representa un incumplimiento significativo frente a los términos definidos en la normativa legal (Ley 1755 de 2015) y en los lineamientos internos de la ADR, afectando la calidad del servicio al ciudadano y la trazabilidad documental.
- En la muestra evaluada correspondiente a 120 radicados, se identificaron inconsistencias en la tipificación de cuatro (4) solicitudes, lo que evidencia fallas en la aplicación de los criterios definidos en la Resolución 074 de 2023. Estas inconsistencias

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

pueden generar errores en la gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSDf.

- Se detectaron 22 PQRSDf con respuesta emitida fuera de los términos establecidos, y 58 radicados sin respuesta, equivalentes al 96.67% de la muestra sin gestión. Esto refleja una debilidad estructural en el cumplimiento de los plazos legales, que requiere acciones correctivas inmediatas.
- De las cinco (5) solicitudes anónimas revisadas, cuatro (4) no fueron tramitadas conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 074 de 2023. No se evidenció publicación en cartelera ni en la página web, y la oficina de gestión documental no cuenta con soportes que justifiquen esta omisión.
- Se identificó un caso en el que la respuesta entregada no corresponde con la solicitud realizada, afectando los principios de objetividad, completitud y veracidad. Esta situación pone en evidencia la necesidad de fortalecer los controles de calidad en la elaboración y revisión de las respuestas institucionales.

RECOMENDACIONES GENERALES

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la validación de los criterios evaluados en el presente informe, se recomienda:

- Fortalecer y dar continuidad a las acciones de capacitación y sensibilización lideradas por el área de Talento Humano, y Servicio al Ciudadano. Estas acciones deben enfocarse en temáticas relacionadas con la atención al usuario, el acceso a los recursos legales disponibles para la ciudadanía, y el fortalecimiento de competencias orientadas al servicio público.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

- Se exhorta a la **secretaría general** para efectué un mayor esfuerzo de cooperación frente a los requerimientos o solicitudes que se hacen por parte de la OCI, en aras de cumplir con las funciones y objetivos propuestos por la OCI.
- Se recomienda a la oficina de planeación, tener en cuenta dentro de las estrategias para la elaboración del PTEP, el anexo técnico del programa de transparencia y ética pública emitido por la presidencia de la republica
- De carácter urgente se solicita, a las diferentes dependencias, a crear estrategias, mecanismos, o procesos que permita dar cumplimiento a los lineamientos constitucionales, legales y jurisprudenciales, y normativa interna, frente a las respuestas que se deben dar a las peticiones que se decepcionan en la entidad, pues téngase en cuenta que estamos frente a la vulneración de un **Derecho fundamental** “derecho de petición” contemplado en la constitución Nacional y a fin con la normativa externa e interna que lo regula; pues no es dable que de una muestra tomada como un 100%, el resultado sea: (i) un 20% se hayan contestado fuera de los termino establecido por la ley, y lo que es peor, un (ii) 58% no fueron respondidas; trayendo esto como consecuencia varios factores negativos para la entidad, y un riesgo eminente de incumplimiento a las normas constitucionales y legales.

Los criterios evaluados en el presente documento se encuentran alineados con la normativa vigente citada en el mismo, evidenciando coherencia entre el marco legal aplicable y los aspectos objeto de análisis. Esta correspondencia garantiza que la evaluación se haya realizado con base en parámetros jurídicos pertinentes, asegurando la validez técnica y normativa de los resultados obtenidos.

	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

Bogotá D.C., 19 del mes de septiembre del 2025.



CARLOS ALBERTO CORTÉS RIAÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboraron: Carlos Eyner Moreno Hinestroza - Contratista, Oficina de Control Interno

Diana Marcela Cuervo Espinosa - Contratista, Oficina de Control Interno

Aprobó: Carlos Alberto Cortés Riaño – jefe Oficina de Control Interno