

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

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

Nº INFORME: OCI-2026-009

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.
- Cesar Augusto Ramírez Chaparro; 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).
- Diana Milena Carreño García, jefe 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
- Carlos Arturo Guarnizo Garcia – Contratista, Rol Líder de Auditoría

¹ En virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1º (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 la conformidad de la gestión de PQRSD de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ADR respecto al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas aplicables, garantizando la calidad y oportunidad en la respuesta por las dependencias responsables.

ALCANCE: El presente informe evalúa la gestión y el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de la Agencia de Desarrollo Rural, correspondientes al periodo 1 de julio - 31 de diciembre de 2025. Basado en el sistema ORFEO, formularios oficiales y correos certificados, el análisis técnico mide la gestión institucional, la garantía de derechos constitucionales y el cumplimiento de los fines del Estado.

NORMATIVIDAD APLICABLE: En cumplimiento de la Constitución Política de Colombia y la ley, se aplicará el marco normativo vigente para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Esto garantiza los derechos ciudadanos, promueve la transparencia, optimiza la gestión pública y fortalece la lucha contra la corrupción en las entidades.

El marco jurídico y reglamentario que sustenta los procesos descritos en este informe incluye:

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>

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

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. Art. 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público: (...) 20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición. (...) 35. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. Art. 39. Prohibiciones. (...) 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>
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>

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

Resolución 3461 de 2025	<i>"Modifica las reglas que vienen aplicándose a los Comités de Convivencia Laboral, introduciendo ajustes en su conformación y en la forma en que deben reunirse para atender las quejas".</i>
--------------------------------	---

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

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>
Resolución 676 del 11 de octubre de 2023	<i>"Por medio del cual se actualiza y adopta el programa de gestión documental"</i>

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Con el objetivo de verificar el cumplimiento normativo interno y externo de la ADR, así como las mejores prácticas en la gestión de PQRSD, se aplicaron pruebas de conformidad y criterios de evaluación específicos. Estas acciones buscan evaluar la eficiencia y transparencia del sistema de atención al ciudadano, identificando deficiencias y oportunidades de mejora.

La metodología incluyó:

Revisión de la normativa vigente aplicable a la gestión de PQRSD; - Consulta de fuentes oficiales, incluyendo la página web de la ADR; - Análisis de información de las dependencias involucradas en la gestión de PQRSD

A continuación, se presentan las condiciones, los criterios de evaluación, resultados y conclusiones obtenidas, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer la gestión de PQRSD en la ADR.

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

2. Condicion. En la indagación normativa realizada con el fin de comprobar la existencia de la dependencia encargada de la gestión de las PQRSDF. Se comprobó que mediante el Decreto 2364 de 2025 *"Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), se determinan su objeto y su estructura orgánica"*. Para el desarrollo de sus funciones en su estructura contempla en el ..." Artículo 28, numeral 15. Secretaria General. *"Coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos..."* mediante la resolución 676 del 11 de octubre del 2023, se actualizo y adopto el programa de gestión documental.

En cumplimiento de las normas legales, internas y externas, resoluciones circulares demás normas concordantes, la Agencia de Desarrollo Rural dispone del área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, adscritas a la Secretaría General, responsable de la recepción, tramite de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y manifestaciones de reconocimiento, presentada por los ciudadanos; así mismo cumple con lo establecido en el Programa de Transparencia y Ética Publica PTEP, relacionado con los canales de denuncia y descritos en la configuración de Orfeo.

Criterios.

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. (...)"*

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

Decreto 2364 de 2015, Artículo 28. "(...) **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. (...)**"

Mediante la resolución 676 del 11 de octubre del 2023, se actualizo y adopto el programa de gestión documental.

*Mediante el **Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP**, numeral 3.1.5.1.2 cuenta con los canales para **recepción de denuncia** y el procedimiento PR-PSC-005 GESTIÓN DE DENUNCIAS.*

Conclusión. La Agencia de Desarrollo Rural cumple con los lineamientos de las Leyes 1474 y 1437 de 2011. Mediante la Resolución 074 de 2023, la entidad definió las dependencias responsables de la atención y gestión de PQRSFD, ajustándose a los principios de transparencia, eficiencia y legalidad. Asimismo, ratifica su compromiso con la ética pública a través de su programa de transparencia y cumplimiento normativo.

Aunque el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la Agencia de Desarrollo Rural está vigente y contempla los canales de atención establecidos en la Resolución 074 de 2023, estos no se evidencian de manera completa y explícita en el programa de Transparencia en la Temática 1: Gestión del Riesgo, donde solo se identifica el canal de denuncias.

Esta situación genera una debilidad en la visibilidad y articulación de la información, lo que puede afectar la claridad y el acceso oportuno de los ciudadanos a los diferentes canales de atención definidos por la entidad.

2. Condición: Horario de Atención en Sede Central y Página Web

- **Presencial.** Puntos de Servicio al Ciudadano Sede Central y los 13 puntos ubicados en las UTTs

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

- **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 en Unidades Técnicas Territoriales, las direcciones se pueden consultar en el link: <https://www.adr.gov.co/laagencia/unidades-tecnicas-territoriales/>
- **Escrito.** Ventanillas de Correspondencia Sede Central y los 13 puntos ubicados en las UTTs
- **Dirección sede central:** Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN Bogotá, Colombia – Código Postal: 111321
- **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
 -

Imagen 1. Estrategia Clara como el Agua



Fuente: Página web ADR <https://intranet.adr.gov.co/>

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

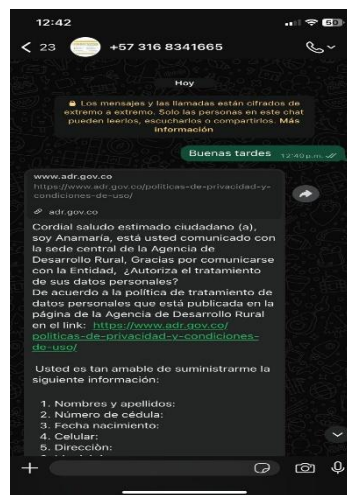
Imagen 2. Atención y servicios a la Ciudadanía



Fuente: <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>

Concordante con lo anterior, se valida cada uno de los canales de atención y se pone a prueba el canal telefónico de WhatsApp, evidenciándose que cumple con los criterios y se evidencia que cumplen con los criterios definidos en la norma relacionada con gestión de la información pública.

Imagen 3. Imagen canal telefónico whatsapp



Fuente. Elaboracion equipo de auditoria

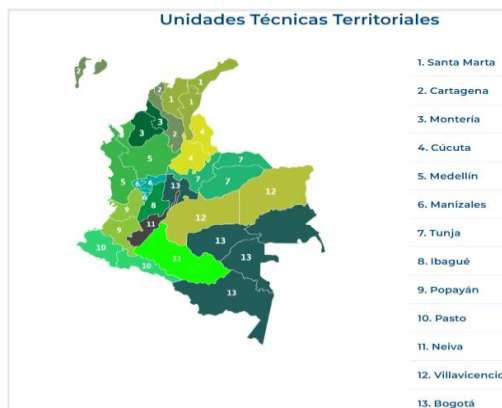
	Otros Informes de Control Interno	Código	F-EVI-021
		Versión	5

De otra parte, se verifico en el aplicativo Orfeo, Sistema de Gestión Documental, relacionado con los diferentes medios de recepción y canales de atención estipulados para cada PQRS.

Imagen 4. Sistema de Gestión Documental

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 20256100129601 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202562013899900001E		Solicitudes	Noticias Físico
LISTADO DE:		USUARIO:		DEPENDENCIA:	
Busquedas		CARLOS ARTURO GUARNIZO GARCIA		OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORMACION GENERAL HISTORICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES					
INFORMACIÓN GENERAL					
FECHA DE RADICADO	2025-07-24 09:09:29	ASUNTO	REMITE RECOMENDACION TECNICA RIESGOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO OPORTUNO DE LOS APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL		
REMITENTE / DESTINATARIO	MARCOS BENITO ZULUAGA CAMPO	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	marcos.zuluaga@adr.gov.co	MUN/DPTO	D. C./Bogotá
Nº DE PÁGINAS	2	DESCRIPCIÓN ANEXOS	UN PDF CON 03 IMAGENES CARGADAS EN ORFEO	CORREO ELECTRÓNICO	marcos.zuluaga@adr.gov.co
DOCUMENTO ANEXO/ASOCIADO		REF/OFCIO/CUENTA INTERNA	0	RESPUESTA	
IMAGEN	Ver Imagen en Otra Ventana	NIVEL DE SEGURIDAD	Público		
TRD DOCUMENTOS DE APOYO/Sin Sub Serie/Comunicación oficial					
VENCIMIENTO		MEDIO DE ENVIO / RECEPCION	Correo Electrónico	ACCESO A INFORMACION PQRS DENEGADA ?	No
CATEGORIA	Solicitud de información			PRIORIDAD	

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 20256100129601 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202562013899900001E		Solicitudes	Noticias Físico
LISTADO DE:		USUARIO:		DEPENDENCIA:	
Busquedas		CARLOS ARTURO GUARNIZO GARCIA		OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORMACION GENERAL HISTORICO DOCUMENTOS EXPEDIENTES					
INFORMACIÓN GENERAL					
FECHA DE RADICADO	2025-07-24 09:09:29	ASUNTO	REMITE RECOMENDACION TECNICA RIESGOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO OPORTUNO DE LOS APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL		
REMITENTE / DESTINATARIO	MARCOS BENITO ZULUAGA CAMPO	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	marcos.zuluaga@adr.gov.co	MUN/DPTO	D. C./Bogotá
Nº DE PÁGINAS	2	DESCRIPCIÓN ANEXOS	UN PDF CON 03 IMAGENES CARGADAS EN ORFEO	CORREO ELECTRÓNICO	marcos.zuluaga@adr.gov.co
DOCUMENTO ANEXO/ASOCIADO		REF/OFCIO/CUENTA INTERNA	0	RESPUESTA	
IMAGEN	Ver Imagen en Otra Ventana	NIVEL DE SEGURIDAD	Público		
TRD DOCUMENTOS DE APOYO/Sin Sub Serie/Comunicación oficial					
VENCIMIENTO		MEDIO DE ENVIO / RECEPCION	Correo Electrónico	ACCESO A INFORMACION PQRS DENEGADA ?	No
CATEGORIA	Solicitud de información			PRIORIDAD	



Link <https://www.adr.gov.co/la-agencia/idades-tecnicas-territoriales/>

Informe N° OCI-2026-009
Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF).

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

Criterio. Nral 2 Art. 7 Capitulo II Ley 1437 de 2011. (...) 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 (...).

Conclusión.

Accesibilidad y Transparencia en la ADR. La ADR ofrece información clara sobre el horario de atención en su sede central, permitiendo a los

Ciudadanos planificar visitas y trámites de manera efectiva y fortaleciendo la confianza institucional. También ofrece servicios virtuales para agilizar trámites y brindar comodidad.

La publicación de información sobre las Unidades Técnicas Territoriales en el sitio web promueve el conocimiento de la presencia territorial de la ADR, garantizando atención cercana y contextualizada a necesidades regionales.

3. Condición. Espacio para Radicación de PQRSD en la Página Web de la ADR

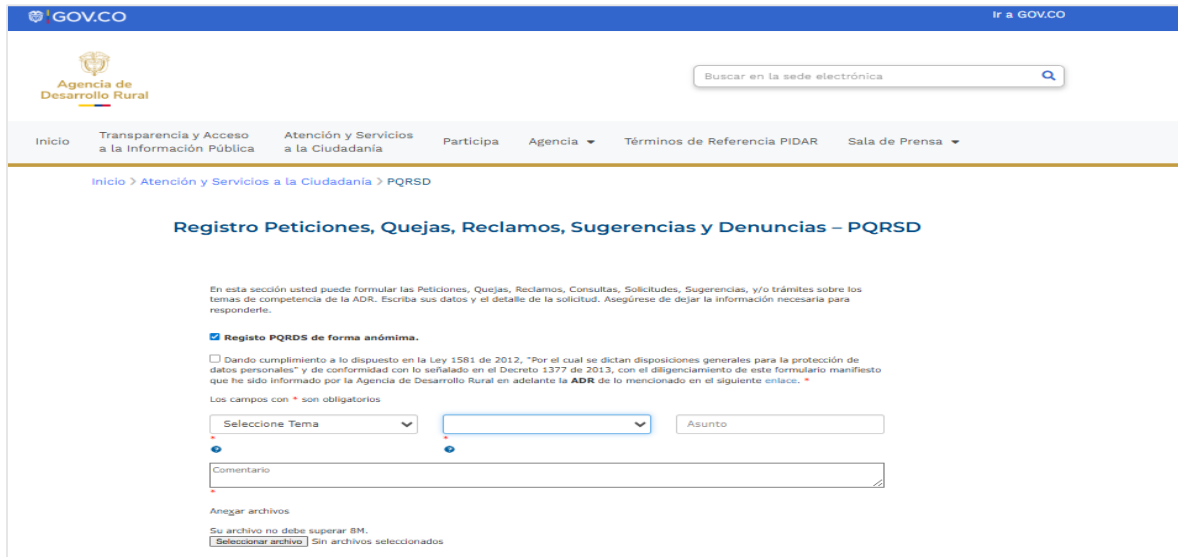
Se verificó la página web de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) y se encontró que cuenta con un espacio para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), así como los formatos electrónicos correspondientes. A continuación, se detallan el contenido.

- La página web de la ADR cuenta con un enlace para acceder al formulario de PQRSD: <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/>
- El formulario permite la radicación de PQRSD de manera anónima o identificada. Ver imagen (5). El enlace incluye la política de tratamiento de datos personales.

Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias.

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

Imagen 5 . Formulario radicación de PQRSD



Origen extraído (imagen) formulario electrónico <https://pqrsd.adr.gov.co/pqr3/index.php>

Tratamiento de información y protección de datos personales, la Agencia de Desarrollo Rural, según enlace emitió la Política de tratamiento de datos.

Imagen 6 política de tratamiento de datos personales



Origen extraído (imagen) [enlace](#).

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

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

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" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, Decreto 1377 de 2013 reglamenta parcialmente la Ley 1581; Con el diligenciamiento de este formulario, acepto haber sido notificado por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) sobre la información contenida, la cual está disponible en la página web en la siguiente ruta:

<https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/>

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.gobiernoonlinea.gov.co). (...)"

CONCLUSION. La Agencia de Desarrollo Rural: Comprometida con la Transparencia y la Participación Ciudadana. ha implementado un enlace directo y funcional al Canal PQRSD, una plataforma digital fácil de usar que permite a los ciudadanos acceder a servicios y realizar trámites de manera eficiente.

Esta iniciativa refleja el compromiso institucional con los principios de accesibilidad, participación ciudadana y transparencia en la gestión pública, garantizando así una mayor cercanía y respuesta a las necesidades de la comunidad.

Compromiso con la Protección de Datos Personales. La ADR demuestra su cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales a través de su enlace al Canal PQRSD, el cual se encuentra activo y accesible.

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

Esta plataforma garantiza la protección de la información de los ciudadanos, atendiendo a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, transparencia, acceso y corrección y supresión establecidos en la normatividad vigente. De esta manera, la Agencia reafirma su compromiso con la privacidad y seguridad de los datos personales de los ciudadanos.

- 4. Condición. Carta de trato digno en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía.** Verificada en la página web la existencia de la carta de trato digno en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía. Se evidencio en el siguiente link <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-trato-digno/> la publicación de La CARTA al Trato Digno y PROTOCOLO de atención al ciudadano, ver imagen (7).

Imagen 7. Carta al trato digno y protocolo



Imagen pagina web <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-trato-digno/>

Criterio. *Numeral 5 CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7 Ley 1437 de 2011. "(...).. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. (...)"*

Conclusión. Compromiso con el Servicio al Ciudadano. La divulgación de la Carta de Trato Digno y el Protocolo de Atención al Ciudadano en el portal web institucional de la entidad cumple con las disposiciones establecidas en la

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

normativa colombiana sobre el servicio al ciudadano. Esta acción se constituye en una buena práctica de gestión pública transparente y orientada al usuario, demostrando el compromiso de la entidad con la calidad y la excelencia en el servicio.

5. Condición: Iniciativas de mejora del Servicio al ciudadano, acompañadas de los recursos presupuestales (CDP) comprometidos para acometerlas y los mecanismos utilizados por el área de Atención al Ciudadano para reportar a la alta Dirección de la ADR, presenta mejoras continuas, se evidenciaron las **Iniciativas de Mejora del Servicio al Ciudadano**. La Secretaria General, dispuso, recursos, estableció estrategias que permiten a la Agencia avanzar y apoyar la capacitación, campañas y encuestas de satisfacción, evidenciándose mejoras del Servicio al Ciudadano, tal como lo anuncian en el memorando N° 20266000019213, del 26 de enero del 2026, que dice *“adelantando iniciativas de mejora y la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2023-2026, orientando la gestión en la generación de conciencia sobre la cultura de servicio en los diferentes aspectos que la componen”* junto con las actividades realizadas y recursos comprometidos, se evidencia, la siguientes gestión:

i) Capacitación virtual Actualización de conocimientos.

Capacitación virtual al equipo de servicio al ciudadano-nivel central y territorial en las fechas 27- 28 de julio y 6 de agosto del 2025 a las áreas misionales. Presentación oferta misional Dirección de Comercialización:

Tema: Capacitación PQRSDF y Sensibilización derecho de petición;

Vicepresidencia de integración productiva, adecuación de tierras, dirección adecuación de tierras, unidades técnica territoriales (Santa Marta, Tunja, Cúcuta, Popayán, Bogotá, Cartagena, Ibagué y Manizales); Secretaria General, cartera, Servicio al ciudadano, con la participación y asistencia de 105 servidores públicos y contratistas (Lista de asistencia-3 base de datos en Excel).

ii) Campañas telefónicas de contacto con los ciudadanos

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

Orientadas a la identificación de posibles actos de corrupción, mediante encuesta a ciudadanos. Encuesta anticorrupción y satisfacción.

Ficha Técnica. "Verificación del tratamiento dado a las atenciones telefónicas recibidas en los puntos de atención al ciudadano en La sede central y en las Unidades Técnicas Territoriales de la Agencia de Desarrollo Rural-ADR. ver imagen (8).

Imagen 8 Analisis Encuesta de calidad del servicio



Fuente: Elaboración equipo de auditoria. (ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y/O USUARIO Secretaría General – Servicio al Ciudadano

Para la sede Bogotá de una población de 607, se tomó una muestra del ocho (8 %), encuestados a 48 personas; y en las sedes de las Unidades Técnicas Territoriales de una población de 936, se tomó una muestra del seis (6 %), encuestados a 51 personas.

El resultado de la Encuesta de Satisfacción, realizado mensualmente de julio a diciembre del 2025, en promedio se destaca que el 80% de los ciudadanos encuestados conocen la gratuidad de los trámites y servicios de la ADR. El 90% interactuó directamente con la entidad, evitando intermediarios. El 75% conoce la posibilidad de interponer quejas contra servidores públicos o contratistas que soliciten dadas o contraprestaciones y el 95 % no ha interpuesto quejas, reflejando una gran satisfacción por el servicio recibido. Solo 1 encuestado (5%) radicó una queja, que se encuentra en trámite.

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

Conclusión. Destacado: Esfuerzo Institucional por Mejorar el Servicio al Ciudadano. La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) ha logrado resultados destacados en la encuesta de satisfacción, reflejando el esfuerzo institucional por mejorar el servicio al ciudadano:

Estos resultados evidencian el compromiso de la ADR con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano.

Recomendación.

- Mantener los mecanismos de comunicación para informar a los ciudadanos sobre la gratuidad de los trámites y servicios.
- Continuar sensibilizando a la ciudadanía sobre la importancia de denunciar posibles hechos irregulares cometidos por servidores públicos o contratistas.

iii) Encuesta de Calidad del Servicio al Ciudadano y/o Usuario

Actividad: Encuesta a ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's)

Período: 01 de mayo a 31 de agosto de 2025

Objetivo: Medir la satisfacción del ciudadano y/o usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en Bogotá - sede central y en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para el análisis interno generando acciones correctivas, preventivas y de mejora, frente a la calidad del servicio prestado. ver imagen (9)

Imagen 9 . análisis de la segunda encuesta de calidad del servicio y satisfacción ciudadano



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

Fuente: imagen Segundo Informe de la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y/o usuario

La OCI destaca la encuesta de calidad del servicio al ciudadano, la cual se transcribe, así:

Tabla 3. Conclusiones segunda encuesta de calidad del servicio y satisfacción ciudadano

Conclusiones
<p>Tiempo de Espera: El 92% de los encuestados (444) reportaron un tiempo de espera inmediato, por los diferentes canales de atención, lo que indica una eficiencia considerable en el servicio en este aspecto.</p>
<p>Conocimiento de Trámites: Un alto porcentaje 78.33% (376) de encuestados manifestó conocer los trámites y servicios que ofrece la ADR.</p>
<p>Calificación de la Atención: El 99% de los encuestados calificaron las asesorías entre excelente, muy bueno y bueno. Evidencia que los servidores públicos y contratistas de las Oficinas de Servicio al Ciudadano cuentan con una buena disposición y conocimiento para brindar las asesorías a los usuarios donde una de las estrategias para lograrlo es la capacitación adecuada de servidores.</p>
<p>Confianza y Credibilidad: La confianza y credibilidad hacia la ADR también son altas. 464 (97%) encuestados, afirmaron que confían en la institución, lo que es un indicador muy positivo de la percepción pública sobre la ADR.</p>
<p>Calificación de la Información Suministrada: Al igual que en el apartado de la atención, la información suministrada también recibió calificaciones mayoritariamente positivas, con 169 respuestas "bueno", 84 "muy bueno" y 205 "excelente" lo que denota un esfuerzo efectivo en el suministro de información clara y útil.</p>
<p>Conocimiento de Mecanismos de Control Social: Con relación al conocimiento sobre los mecanismos de control social, 265 encuestados confirmaron su conocimiento, mientras que 215 no estaban informados. Esto podría señalar la necesidad de incrementar esfuerzos en educar al público sobre este tema específico.</p>

Elaboración Equipo de Auditoría. Fuente: imagen Segundo Informe de la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y/o usuario. Elaboró: Gilma Anamaria Quintero Ocampo / Secretaría General –Servicio al Ciudadana

6. Condición Canales de acceso a la información CoVerTIC- CENTRO DE RELEVO Verificada el sitio web de la Agencia <https://www.adr.gov.co/inicio/clara-como-el-agua/>, atención y servicios al ciudadano, se evidencio que [cuenta con los canales de acceso a la información importantes como:](#)

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

- **CoVerTIC** <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html>, iniciativa liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y FENASCOL, que busca promover la inclusión digital de personas con discapacidad auditiva. Ver imagen (1)
- **CENTRO DE RELEVO**: un servicio que facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva, las cuales se encuentran ubicadas en la página web <https://www.adr.gov.co/inicio/clara-como-el-agua/> Ver imagen (10).

Imagen. 10 CoVerTIC- CENTRO DE RELEVO

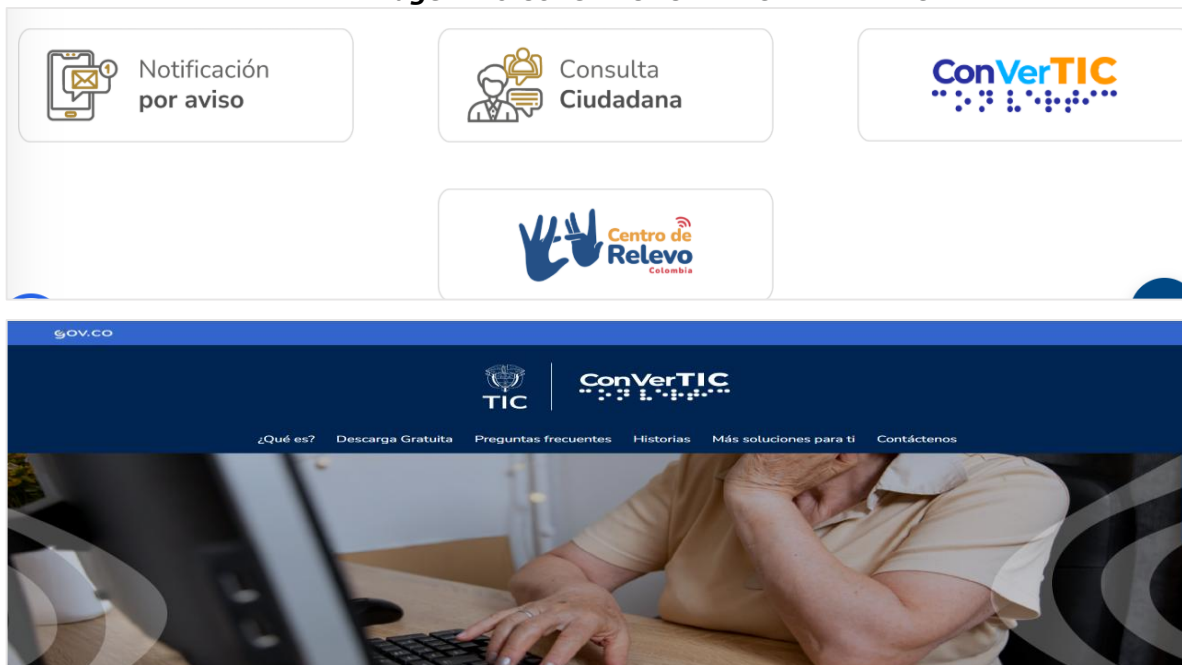


Imagen (1) página web ADR. Link <https://www.adr.gov.co/inicio/clara-como-el-agua/> febrero 11-2026



Imagen (2) página web ADR. Link <https://www.adr.gov.co/inicio/clara-como-el-agua/> <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html> febrero 11 de 2026.

Informe N° OCI-2026-009

Informe Semestral de 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

Criterios.

Ley 1437 de 2011. “(...) Artículo 7. Numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)”

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

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

Resolución 074 del 020 de febrero de 2023. Artículo 9. Protocolos de Servicio, lenguaje claro, accesibilidad y lenguas nativas.

“(...) Los servidores y contratistas de la Agencia cuentan, para la atención a personas con diversidad funcional, con el apoyo de herramientas: CONVERTIC para personas con discapacidad visual o baja visibilidad y CENTRO DE RELEVO para usuarios con discapacidad auditiva, las cuales se encuentran ubicadas en la página web www.adr.gov.co para apoyar en la atención a este grupo de personas.

El equipo de profesionales de Servicio al Ciudadano es el llamado a agotar el primer nivel de servicio, a partir de lo cual se determinará el uso de las herramientas CONVERTIC y/o Centro de Relevos y, el apoyo del segundo nivel de servicio será facilitado por el técnico o profesional a cargo del tema de consulta. (...)”

Conclusión.

La Agencia de Desarrollo Rural promueve entornos digitales equitativos y garantiza el derecho a la información, conforme a la Ley 1618 de 2013 en concordancia con la ley 1346 del 2009), que protege los derechos de las personas con discapacidad, y los lineamientos de Gobierno Digital.

La inclusión de estos accesos en el portal institucional de la Agencia evidencia su compromiso con la accesibilidad digital, diversidad, respeto e inclusión social, asegurando que todos los ciudadanos, incluyendo las personas con discapacidad, puedan acceder a la información y servicios de manera igualitaria.

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

8. Condición: Personal Asignado para la Atención al Ciudadano

Se verificó que la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) tiene asignado un equipo de trabajo responsable de la gestión de cada canal de atención al ciudadano. A continuación, se detalla la distribución del personal:

- Nivel Central: 5 servidores públicos de planta y de carrera administrativa ver tabla (4).
- Unidades Técnicas Territoriales (UTT's): ocho (8 contratistas ver Tabla (5))

Tabla N° 4 Nivel central Servidores públicos:

NOMBRE	VÍNCULO	CARGO	CANAL DE ATENCIÓN
Sonia Badillo Dulcey	Carrera Administrativa	Gestor T1 0-9	Presencial, escrito y telefónico
Juan Josué Gómez Jiménez	Carrera Administrativa	Analista T2 0-6 (E)	Presencial, escrito Telefónico y WhatsApp
Gilma Animaría Quintero Ocampo	Carrera Administrativa	Gestor T1 0-9 (E)	Presencial, escrito, WhatsApp y Chat
Suly Paola Peralta Rodríguez	Carrera Administrativa	Analista T2 0-6 (E)	Presencial, escrito y telefónico
Humberto Mahecha Moyano	Carrera Administrativa	Técnico asistencial O1-12	Presencial, escrito y telefónico

Elaboración equipo de Auditoría. Fuente reporte secretaria General-Servicio al ciudadano

Tabla N° 5 Personal asignado en las UTT

NOMBRE	CANAL DE ATENCIÓN
Yammy Gisselle Díaz Pulido	Telefónico
Luis Gabriel Cruz Laverde	Telefónico y presencial
Sergio Alberto Comas Arguelles	Presencial, telefónico y escrito en UTT Sede Santa Marta
Nancy Lorena Ruano Salamanca	Presencial, telefónico y escrito en UTT Sede Popayán
Cindy lorena Tamayo Puerta	Presencial, telefónico y escrito en UTT Sede Medellín
Sergio Nicolas Murillo Mejía	Presencial, telefónico y escrito en UTT Sede Manizales
José Leandro Patiño Cárdenas	Presencial, telefónico y escrito en UTT Sede Cúcuta
Natalia Angelica Rocío Bonza	Presencial, telefónico y escrito en UTT Sede Tunja

Elaboración equipo de auditoría. Fuente reporte secretaria General-Servicio al ciudadano

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

El personal asignado cumple con los protocolos establecidos en el documento **"Tips de la Agencia de Desarrollo Rural, para brindar un servicio cálido y pertinente a nuestros ciudadanos"**.

9. Condición. Trámite de las comunicaciones recibidas por la agencia relacionada con las peticiones PQRSD. Los datos presentados en este informe se organizaron en una matriz de Excel, para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados en el SGD ORFEO, tanto para entradas como para salidas; el reporte con los datos fue generado del aplicativo Orfeo desde Servicio al Ciudadano. Verificando:

La congruencia de los diferentes campos existentes en la base de datos de ORFEO y los criterios definidos.

- i) La estadística de la base de datos con el fin de identificar el comportamiento de las respuestas en los términos establecidos.
- ii) Una muestra con la información contenida en la aplicación ORFEO, con el fin de determinar la fiabilidad de la trazabilidad de información por cada PQRSD.
- iii) La Trazabilidad de PQRSD, comportamiento de las respuestas en términos de tiempo de respuesta, efectividad en la resolución y satisfacción del ciudadano.

9.1 Resultados de la Evaluación. La evaluación de la prueba para el segundo semestre de 2025 se relaciona en la tabla 6, teniendo en cuenta: Categorías de clasificación de información de entrada: Trámites, PQRSD, Tutelas; Denuncias y anónimas (incluidas en PQRSD).

Tabla N° 6 Categorías de Clasificación y Radicados

Categoría de Entrada	Total	%
Trámites	6.352	54%
PQRSD	5.254	44%
Tutela Tramite	236	2%

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

Otras sin clasificacion	5	0,04%
Total	11.847	100.00%

Fuente: Elaborado equipo de auditoria (fuente reporte Excel secretaria general-sevicio al ciudadano-enero 13 del 2026-reporte base de datos)

9.1.1 Análisis de Entradas Registradas en el Segundo Semestre de 2025.

Durante el segundo semestre de 2025, se registraron un total de **11.847 entradas** clasificadas en cuatro (5) categorías principales: **PQRSD, Trámites, Tutelas tramite, denuncias y anonimas**, otras sin clasificar. El análisis de su distribución porcentual permite identificar tendencias clave en la interacción ciudadana con la entidad:

- Trámites (54%): Remisión de documentos, comunicaciones, facturas, procesos disciplinarios, respuestas, trámites contractuales, entre otros. Refleja el interés y expectativas de los usuarios frente a la gestión institucional.
- PQRSD (44%): Alta interacción ciudadana, requiere optimización en la atención para asegurar la calidad del servicio y cumplimiento de tiempos de respuesta.
- Tutela tramite (2%): acciones de tutela constituye un indicador sensible de posibles fallas en la atención oportuna de derechos fundamentales, requiere seguimiento detallado para mitigar riesgos jurídicos.
- Otras sin clasificacion (0,04%): Bajo porcentaje, no representa un impacto significativo.

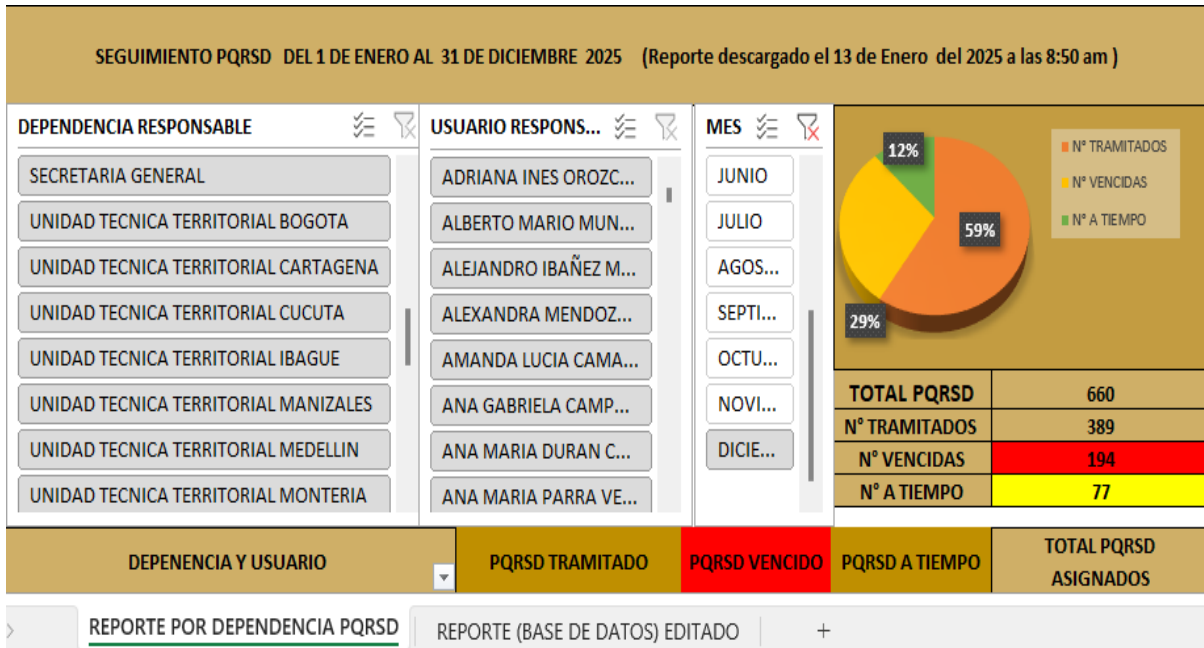
9.2. Inconsistencias en excel Reporte base de datos por dependencias.

En el reporte de Excel secretaria general-sevicio al ciudadano-enero 13 del 2026 seguimiento PQRSD-reporte base de datos-Tablero de Control sumatoria de julio a diciembre 2025 (**TOTAL PQRSD 5240**, N° TRAMITADOS N°4.562; VENCIDOS= **Total 9.802**; N° A TIEMPO PQRSD;) ver imagen, presenta diferencia, respecto a la Tabla N° 6, **CLASIFICACION CATEGORIA DE**

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

ENTRADA; Tramites 6352; PQRS 5254= 11.847. presenta una diferencia de 2045 registros.

Imagen 10. Seguimiento PQRS 1 de enero al 31 de diciembre 2025



Fuente imagen reporte de Excel secretaria general-sevicio al ciudadano-enero 13 del 2026 seguimiento PQRS-report base de datos-Tablero de Control sumatoria de julio a diciembre 2025

9.3 Inconsistencias en Categorías PQRS

Se identificaron diferencias entre las categorías PQRS configuradas en el sistema ORFEO, el registro en la matriz de seguimiento PQRS y las establecidas en la Resolución 074 de 2023 "Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el tramite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función".

Diferencia en el número de categorías: El sistema ORFEO y la matriz de seguimiento PQRS registran 24 Tipos, mientras que la Resolución 074 de 2023 establece 14 categorías, lo que representa una diferencia de 10 categorías. ver tablas (7 y 8).

Denominaciones diferentes: 3 categorías tienen denominaciones diferentes

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

entre el sistema ORFEO y la Resolución 074 de 2023: preferente, prioritario, solicitud por competencia.

TablaN°7 Tipos de Categoría ORFEO y Matriz seguimiento PQRS

CATEGORIAS		
1. Consulta	4. Queja	11. Solicitud de Copias
2. Denuncia	5. Reclamo	12. Solicitud de Información
3. Petición	6. Prioritario	13. Solicitud Entes de Control
7. Peticiones Incompleta	8. Solicitudes Congreso	14. Solicitud Entidades Públicas
9. Preferente	10. Solicitud de Certificación	15. Traslado por Competencia
16. Acción de tutela	17. habilitación EPSEAS	18. facturas
19. Procesos disciplinarios	21. duplicado o revisión técnica	22. tramites contractuales
23. Reportes	24. Procesos judiciales	

Fuente: Elaboración Equipo auditoria

TablaN°8 Tipos de Categoría resolución 074 de 2023

1. Consulta	6. Queja	11. Solicitud copia de documentación.
2. Denuncia	7. Reclamo	12. Solicitud de Información y petición de copias
3. Petición	8. Tramites contractuales	13. Solicitud Entes de Control
4. Felicitaciones	9. Solicitudes Congreso	14 Solicitud de acceso a la información publica
6. Sugerencia 16. Traslado por competencias otras entidades	10. Solicitud Entidades Públicas	15. peticiones incompletas.

Fuente: Elaboración Equipo auditoria

Tras verificar la matriz de seguimiento de PQRS, se evidenció que los tipos de categorías configurados en ORFEO no coinciden con lo establecido en el Artículo 12 de la Resolución 074 de 2023. Esta discrepancia genera inconsistencias al clasificar los tipos de peticiones durante el ingreso de la comunicación.

TablaN°9 Tipos de Categoría no determinadas en la Resolución 074/2023

Preferente	3
Prioritario	3
Traslado por Competencia	255
Solicitud de Certificación	57

Fuente: Elaboración equipo de auditoria

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

Criterio. Art 12, Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. 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: (...) **Tabla N° 10 Categorías**

Tipo	Terminos	Tipo	Terminos
1. Petición:	15 días hábiles siguiente a su recepción	2.Solicitud de información de Copias docto.	10 días hábiles siguiente a su recepción
3. Consulta:	30 días hábiles siguiente a su recepción	4.Queja	15 días hábiles siguiente a su recepción
5. Reclamo	15 días hábiles siguiente a su recepción	6. Solicitudes entidades públicas	10 días hábiles siguiente a su recepción
7.Solicitudes Congreso	5 días hábiles siguiente a su recepción	8. Solicitudes en materia de ejecución contractual	3 meses hábiles siguiente a su recepción
9. Solicitudes de acceso a la información pública	10 días hábiles siguiente a su recepción	10. Denuncia	15 días hábiles siguiente a su recepción
11. Felicitación	15 días hábiles siguiente a su recepción	12. Sugerencia	15 días hábiles siguiente a su recepción
13. Solicitudes entes de control	10 días hábiles siguiente a su recepción	14. Traslado por competencia.	remitir entidad competente, dentro de los cinco (05) días hábiles
15. peticiones incompletas	30 dias para que el peticionario subsane la solicitud.	16. Petición multiples dependencias	Si alguna de las dependencias advierte otra área, entrega al siguiente dia.

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

(...). Proceso servicio al ciudadano. PR-PSC-001. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF.

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

9.4. Denuncias y anonimas.

En la validación del reporte Excel secretaria general-sevicio al ciudadano-enero 13 del 2026-reporte base de datos, se identificaron siete (7) denuncias, vencidas y sin Gestión, de las cuales entradas (2) figuran, así: una (1) traslado por competencia de la CGR; una (1) traslado de denuncia con REF E-2025-661240, remitida por la PGN; una (1) remitida del CIMAC: además como anónimas figuran dos (2) entradas, clasificadas como no aplica N/A, de las siete denuncias las denuncias que no fueron tramitados en los términos establecidos por la normatividad legal.

TablaN°11 Tipos de Categoría Denuncias y anonimas

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
20259960152011	2025-08-27 10:31:29.210	Denuncias	15	107	SECRETARIA GENERAL
20256100166361	2025-09-17 09:37:55.687	Denuncias	15	92	SECRETARIA GENERAL
20259960167071	2025-09-17 17:07:24.847	Denuncias	15	92	SECRETARIA GENERAL
20256000182851	2025-10-13 21:51:33.723	Denuncias	15	73	SECRETARIA GENERAL
20256100183301	2025-10-14 15:30:14.030	Denuncias	15	72	SECRETARIA GENERAL
20259960187791	2025-10-20 16:20:10.830	Denuncias	15	68	SECRETARIA GENERAL
20256000203631	2025-11-14 10:16:43.610	Denuncias	15	48	SECRETARIA GENERAL

Elaborado equipo de Auditoria reporte Excel secretaria general-sevicio al ciudadano-enero 13 del 2026-reporte base de datos

Criterio. Según lo establecido en el artículo 12 de la Resolución 074 de 2023, indica *“TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES...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 esclarecimiento de los hechos y la posible acción penal, administrativa, fiscal o disciplinaria. El termino para acusar recibido, quince días hábiles.*

Se identificaron 7 denuncias vencidas y sin gestión. De estas, 3 denuncias tienen origen en traslados de otras entidades (CGR, PGN y CIMAC). 2 denuncias clasificadas como anónimas y dos (2) fueron clasificadas como no aplica (N/A).

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

Las denuncias no fueron tramitadas en los términos establecidos por la normatividad legal.

Conclusiones.

Inconsistencia en Categorías PQRSD

Se identificaron 5.240 registros PQRSD en la matriz de seguimiento durante el segundo semestre de 2025, coincidiendo con los reportes oficiales. Sin embargo, las categorías configuradas no se alinean con la Resolución 074 de 2023 (Artículo 12) ni con el Proceso servicio al ciudadano PR-PSC-001.

Recomendaciones:

Actualizar la Resolución 074 de 2023 y el Proceso PR-PSC-001 para incorporar las nuevas categorías de la matriz de seguimiento PQRSD, asegurando la alineación con las necesidades actuales de clasificación.

Capacitar al personal responsable sobre las categorías actualizadas para garantizar la clasificación correcta y consistente de PQRSD.

Análisis de la Gestión de PQRSD.

La evaluación de la gestión de PQRSD durante el segundo semestre de 2025 (fuente) reveló 601 radicados en estado VENCIDO, de los cuales 440 no tienen un radicado de respuesta asociado. Esto representa un incumplimiento significativo frente a la normativa externa y los lineamientos internos de la entidad, evidenciando deficiencias en:

- Cumplimiento de tiempos de respuesta; Trazabilidad de la gestión documental y Calidad del servicio al ciudadano.

Los casos están distribuidos entre varias dependencias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y mejora continua en los procesos de atención.

Impacto:

La falta de seguimiento y control ha generado un deterioro en la atención al ciudadano, aumentando el riesgo de incumplimiento normativo y afectando la imagen institucional.

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

Denuncias y anónimas.

Revisar y actualizar el estado de cada denuncia, gestionar los traslados y notificaciones pendientes, clasificar y priorizar las denuncias según la normatividad legal y tomar medidas para evitar la acumulación de denuncias sin gestión.

Recomendaciones:

Implementar un plan de acción para atender los 601 radicados vencidos. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control en todas las dependencias, y capacitar al personal en gestión de PQRSD, y al personal que atiende el trámite en cada de las dependencias, para mejorar el cumplimiento de tiempos de respuesta.

Cumplimiento de tiempos de respuesta, Trazabilidad de la gestión documental, Calidad del servicio al ciudadano. Los casos están distribuidos entre varias dependencias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y mejora continua en los procesos de atención.

9.5 VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE PQRSD MUESTRA POR DEPENDENCIA.

Se tomó una muestra de 80 radicados de entrada para comprobar la información contenida en la base de datos en Excel seguimiento a PQRSD, remitida por la Secretaría General (excel descargue de la Informacion 13 de enero del 2026) La evaluación de la muestra arrojó los siguientes resultados:

Tamaño de muestra: 80 PQRSD radicados de entrada (40 con respuesta y 40 sin respuesta); Los resultados se clasifican por **a) Dependencia** receptionada y asignada la información (**1. Sin respuesta; 2. Con respuesta**); b) Solicitudes clasificadas como **3. Denuncias y Anónimas**. Los resultados detallados se encuentran en las tablas anexas.

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

A continuación, se presentan las tablas con la información detallada de los resultados.

a) Dependencia. Información Sin respuesta

Tabla N°12 PRESIDENCIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100160961	2025-07-18 12:17:40.547	Petición	15	80
20256100162461	2025-09-11 09:07:34.507	Petición	15	78

Fuente: Elaboración equipo auditoria

TABLA N°13 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	MEDIO DE RECEPCIÓN	TIPO DE CATEGORIA	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100130171	2025-07-24 14:28:30.013	Correo Electrónico	Petición	112
20256100130771	2025-07-25 08:25:54.510	Correo Electrónico	Solicitud Entidades Públicas	116
20256100163761	2025-09-12 11:34:14.407	Correo Electrónico	Solicitud Congreso	87

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°14 DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100112131	2025-07-01 15:50:40.120	Petición	15	130
20256100127271	2025-07-22 08:11:25.823	Petición	15	120

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°15 DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100129071	2025-07-23 14:20:12.953	Petición	15	113
20256100164641	2025-09-15 10:14:41.297	Solicitud información	10	81

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Informe N° OCI-2026-009

Informe Semestral de 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

Tabla N°16 VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100114241	2025-07-03 11:16:48.590	Solicitud de información	10	133
20256100128721	2025-07-23 11:01:01.380	Solicitud Entes de Control	5	124
20256100143231	2025-08-13 11:55:32.110	Petición	15	98
20256100144091	2025-08-14 10:28:44.400	Petición	15	97
20256000161211	2025-09-09 18:28:55.170	Petición	15	80

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°17 DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100111151	2025-07-01 08:56:53.483	Petición	15	130
20256100114401	2025-07-03 14:33:48.640	Solicitud de información	10	133
20256100115021	2025-07-04 11:39:10.157	Solicitud de información	10	132
20256100117371	2025-07-08 11:34:34.083	Petición	15	125
20256100127881	2025-07-22 13:32:42.227	Solicitud de información	10	120
20256100128401	2025-07-23 08:39:18.977	Solicitud de información	10	119
20256100129521	2025-07-24 08:37:06.713	Solicitud de información	10	117
20256100129901	2025-07-24 11:51:03.220	Petición	15	112
20256100143881	2025-08-14 08:27:15.620	Solicitud de información	10	102
20256100165011	2025-09-15 12:56:41.730	Solicitud de información	10	81

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°18 DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100129071	2025-07-23 14:20:12.953	Petición	15	113
20256100164641	2025-09-15 10:14:41.297	Solicitud de información	10	81

Fuente: Elaboración equipo auditoria

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

Tabla N°19 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100129601	2025-07-24 09:09:29.047	Solicitud de información	10	117

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°20 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100125481	2025-07-18 12:17:40.547	Solicitud de información	10	122
20256100128271	2025-07-22 17:00:08.817	Solicitud de información	10	120

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°21 OFICINA JURIDICA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100124051	2025-07-17 08:34:10.413	Petición	15	125
20256100129911	2025-07-24 11:54:50.933	Petición	15	112
20256100129951	2025-07-24 12:09:14.410	Petición	15	112

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°22 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL MEDELLÍN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100112961	2025-07-02 11:57:43.400	Solicitud Entes de Control	5	139
20256100161161	2025-09-09 17:04:05.277	Solicitud de información	10	85
20256100162031	2025-09-10 15:39:21.387	Petición	15	79

Fuente: Elaboración equipo auditoria

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

Tabla N°23 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL POPAYÁN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100116401	2025-07-07 11:47:24.040	Petición	15	126
20256100117321	2025-07-08 11:13:10.843	Solicitud de información	10	130
20256100142891	2025-08-13 08:00:59.533	Petición	15	98

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°24 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CUCUTA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256000144381	2025-08-14 13:17:54.307	Petición	15	97

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Tabla N°25 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL NEIVA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100162661	2025-09-11 11:22:05.630	Petición	15	78

Fuente: Elaboración equipo auditoria

1. Dependencias. información Con respuestas

Tabla N°26 PRESIDENCIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100122241	2025-07-15 10:09:32.523	Petición	15	79
20256100125031	2025-07-18 08:58:21.037	Petición	15	30
20256100129461	2025-07-24 08:10:07.160	Petición	15	76
20256100130521	2025-07-24 16:25:07.100	Petición	15	23
20256100160751	2025-09-09 12:45:30.623	Petición	15	54
20256100169941	2025-09-22 16:27:28.227	Petición	15	34

Fuente: Elaboración equipo auditoria

Informe N° OCI-2026-009

Informe Semestral de 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

Tabla N°27 VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100124831	2025-07-17 16:45:49.083	Solicitud de información	10	123
20256100219301	2025-12-10 09:50:13.977	Petición	15	13
20256100225681	2025-12-18 17:09:42.933	Solicitud de información	10	12

Fuente: Elaboración equipo auditoría

Tabla N°28 DIRECCIÓN ACCESO ACTIVOS PRODUCTIVOS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100111031	2025-07-01 07:51:13.050	Petición	15	5

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

Tabla N°29 DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100111271	2025-07-01 09:40:23.553	Petición	15	
20256100128461	2025-07-23 09:13:11.777	Petición	15	113
20256100154371	2025-09-01 09:09:13.593	Petición	15	86
20256100192531	2025-10-28 08:52:29.627	Solicitud de información	10	49
20256100166531	2025-09-17 11:05:02.607	Petición	15	74

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

Tabla N°30 DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100149411	2025-08-22 12:56:56.880	Solicitud de información	10	97

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

Tabla N°31 DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100131641	2025-07-28 07:30:58.570	Petición	15	109

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

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

Tabla N°32 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO
20256100150401	2025-08-25 11:44:07.130	Petición	15	91
20256100169011	2025-09-22 08:18:56.280	Solicitud de información	10	76

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

Tabla N°33 Oficina de Control Interno

MERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO
20256100142791	2025-08-12 16:57:24.357	Solicitud Entes de Control	5	sin

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

Tabla N°34 OFICINA JURIDICA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO
20256100111041	2025-07-01 07:58:45.290	Petición	15	sin
20256100111051	2025-07-01 07:59:38.293	Petición	15	sin
20256100111071	2025-07-01 08:15:00.597	Petición	15	sin
20256100111111	2025-07-01 08:29:57.740	Petición	15	sin
20256100111141	2025-07-01 08:46:48.730	Petición	15	sin
20256100111191	2025-07-01 09:13:25.150	Petición	15	sin

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

Tabla N°35 SECRETARIA GENERAL

Fuente: Elaboración equipo de auditoría

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DÍAS DE VENCIMIENTO
20256100125231	2025-07-18 10:53:51.483	Peticiones Incompletas	40	25
20256100156011	2025-09-02 15:59:49.957	Solicitud Entes de Control	5	95
20256100156041	2025-09-02 16:16:29.227	Solicitud Congreso	5	20
20256100156731	2025-09-03 15:07:12.960	Solicitud Entes de Control	5	94

Tabla N°36 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL BOGOTÁ

Informe N° OCI-2026-009

Informe Semestral de 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

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100150081	2025-08-25 09:30:59.653	Petición	15	91
20256000129341	2025-07-23 17:06:15.973	Peticiones Prioritarias Incompletas	10	119
20256100183861	2025-10-15 09:31:58.157	Petición	15	53

Fuente: Elaboración equipo de auditoria

Tabla N°37 UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CARTAGENA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100111261	2025-07-01 09:39:38.767	Petición	15	3

Fuente: Elaboración equipo de auditoria

Tabla N° 38 UNIDAD TERRITORIAL DE MEDELLIN

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100141691	2025-08-11 15:48:06.823	Petición	15	100

Fuente: Elaboración equipo de auditoria

Tabla N° 39 UNIDAD TERRITORIAL MONTERIA

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100165971	2025-09-16 14:50:35.570	Petición	15	sin

Fuente: Elaboración equipo de auditoria

Tabla N° 40 Clasificacion y asignacion

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE CATEGORIA	TÉRMINO	DIAS DE VENCIMIENTO
20256100111011	2025-07-01 07:45:29.640	Petición	15	6

Fuente: Elaboración equipo de auditoria

Del análisis de la muestra a 13 dependencias, distribuidas así: del nivel central, nueve (9); del nivel Territorial, cuatro (4); **presentaron información sin respuesta**; a 14 dependencias, distribuidas así: del nivel central, diez (10); del nivel Territorial, cuatro (4), y uno (1) clasificación y asignación atípica; **presentaron información con respuesta**, distribuidas en % así:

- Total de solicitudes: 80 (100%)
- Información sin respuesta y fuera de término: 39 (49%)

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

- *Información con respuesta fuera de término: 26 (32.5%)*
- *Información, clasificación y asignación atípica: 1 (1.25%)*

Esta situación representa un riesgo de incumplimiento normativo y constitucional, afectando los derechos fundamentales y comprometiendo la eficacia y eficiencia de los fines esenciales del Estado en la Institución.

Recomendaciones

Implementar medidas para mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas a las solicitudes; Capacitar al personal en la gestión de solicitudes y la importancia de cumplir con los plazos establecidos; Revisar y ajustar los procesos y procedimientos para evitar la clasificación y asignación atípica; Establecer un sistema de seguimiento y monitoreo para garantizar la atención oportuna de las solicitudes.

Conclusiones Generales.

La Agencia de Desarrollo Rural cumple con los lineamientos de las Leyes 1474 y 1437 de 2011, y ha definido las dependencias responsables de la atención y gestión de PQRSFD mediante la Resolución 074 de 2023. La entidad ratifica su compromiso con la ética pública a través de su programa de transparencia y cumplimiento normativo.

La entidad demuestra un compromiso sólido con la transparencia y la participación ciudadana a través de su plataforma digital Canal PQRSDF, que ofrece servicios y trámites eficientes. La publicación de información sobre las Unidades Técnicas Territoriales y el horario de atención en la sede central fortalece la confianza institucional y promueve la accesibilidad. La ADR cumple con los principios de protección de datos personales, garantizando la seguridad y privacidad de la información de los ciudadanos.

La institución demuestra un compromiso ejemplar con el servicio al ciudadano al divulgar la Carta de Trato Digno y el Protocolo de Atención al Ciudadano en su portal web institucional. Esta acción no solo cumple con las disposiciones establecidas en la normativa, sino que también se constituye en una buena práctica de gestión pública transparente y orientada al usuario, reflejando el compromiso de la entidad con la calidad y la excelencia en el servicio.

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

La ADR ha demostrado un compromiso destacado con el servicio al ciudadano, logrando resultados sobresalientes en la encuesta de satisfacción. Estos logros reflejan el esfuerzo institucional por mejorar la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano, consolidando a la ADR como una entidad enfocada en el ciudadano.

En relación al cumplimiento con la inclusión digital y el derecho a la información, promoviendo entornos digitales equitativos y accesibles para todos. Al cumplir con la Ley 1618 de 2013 y la Ley 1346 de 2009, la ADR garantiza la protección de los derechos de las personas con discapacidad y se alinea con los lineamientos de Gobierno Digital. La inclusión de accesos accesibles en el portal institucional refleja el compromiso de la ADR con la diversidad, el respeto y la inclusión social, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder a la información y servicios de manera igualitaria.

Inconsistencia en Categorías PQRSD: de 5.240 algunos registros no están alineados con la Resolución 074 de 2023 ni con el Proceso PR-PSC-001, afectando la clasificación y gestión de PQRSD. En la gestión de PQRSD Deficiente: 601 radicados vencidos, 440 sin respuesta asociada, incumplimiento de tiempos de respuesta y deficiencias en trazabilidad y calidad del servicio. Denuncias y Anónimos, se identificaron 7 denuncias vencidas y sin gestión. 3 denuncias tienen origen en traslados de otras entidades (CGR, PGN y CIMAC). 2 denuncias clasificadas como anónimas y dos (2) fueron clasificadas como no aplica (N/A). Las denuncias no fueron tramitadas en los términos establecidos por la normatividad legal

Para la verificación de la información de PQRSD muestra por dependencia, se aplicaron a 80 entradas (100%); Del análisis de la muestra a 13 dependencias, distribuidas así: del nivel central, nueve (9); del nivel Territorial, cuatro (4); **presentaron información sin respuesta**; a 14 dependencias, distribuidas así: del nivel central, diez (10); del nivel Territorial, cuatro (4), y uno (1) clasificación y asignación atípica; **presentaron información con respuesta**. Presentaron los siguientes comportamientos. El 49% de las solicitudes (39) no

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

recibieron respuesta o estaban fuera de término, y el 32.5% (26) recibieron respuesta fuera de término.

RECOMENDACIONES

Continuar mejorando y actualizando la plataforma Canal PQRSD para asegurar su funcionalidad y accesibilidad. Promover la utilización de los servicios virtuales para aumentar la eficiencia y comodidad de los ciudadanos. Revisar y ajustar periódicamente las políticas de protección de datos personales para garantizar el cumplimiento normativo y la confianza de los ciudadanos.

Mantener y fortalecer los mecanismos de comunicación para informar a los ciudadanos sobre la gratuidad de los trámites y servicios, garantizando la accesibilidad y transparencia. Continuar sensibilizando a la ciudadanía sobre la importancia de denunciar posibles hechos irregulares cometidos por servidores públicos o contratistas, promoviendo la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas.

Actualizar Normativa y Procesos: Ajustar Resolución 074 de 2023 y Proceso PR-PSC-001 para alinear categorías PQRSD; Capacitar al personal en categorías actualizadas y gestión de PQRSD; Atender Radicados Vencidos; Implementar plan de acción para atender 601 radicados vencidos; Fortalecer seguimiento y control en todas las dependencias; mejorar la Gestión de PQRSD; continuar con la capacitación al personal en gestión de PQRSD y atención al ciudadano y fortalecer mecanismos de seguimiento, control y mejora continua en los procesos de atención.

Respecto de la información de PQRSD que tramitan la dependencia, es necesario implementar un plan de acción para atender las solicitudes pendientes y mejorar la oportunidad de las respuestas; fortalecer los mecanismos de seguimiento y control en todas las dependencias para garantizar la respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes; cumplir con los plazos establecidos; revisar y ajustar los procesos y procedimientos para evitar la clasificación y asignación atípica.

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

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., 20 del mes de marzo del 2026.



CARLOS ALBERTO CORTES RIAÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Carlos Arturo Guarnizo Garcia, Contratista Oficina de Control Interno.

Revisó: María Paula Urquijo Vargas, Contratista Oficina de Control Interno.