AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2026-020

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

DESTINATARIOS:[1]

- Orlando José Dangond Baute, Presidente.
- Leidy Tatiana Martínez Ochoa, Secretario General.
- Joaquín Alfonso Mejía Parra, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Jackeline Marlyory González Padilla, Jefe Oficina de Planeación.
- Andrés Armando Daza Orozco, Vicepresidente de Integración Productiva.
- Angélica Patricia Gómez Navarro, Vicepresidente de Proyectos.
- Miguel Ángel Rocha Cuello, Jefe de la Oficina Jurídica (Delegado de Presidencia – Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno – Resolución 819 de 2022.).

EMITIDO POR: Carlos Alberto Cortés Riaño, Jefe Oficina de Control Interno

AUDITOR (ES):

- Edith Biviana Álvarez Mariño, Contratista, Rol Auditor.
- Carolina Saavedra Manco, Contratista, Rol Auditor.
- Maria Carolina Padilla Durán, Contratista, Rol Auditor.
- Maria Paula Urquijo Vargas, Contratista, Rol Líder Auditoria.

[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 (…)"*

OBJETIVO(S): Determinar el grado de cumplimiento de las normas legales asociadas a la atención prestada por las dependencias que reciban, tramiten y resuelvan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Agencia de Desarrollo Rural, en adelante ADR, según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre (enero-junio) de 2026, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, formulario PQRSDF, y correo certificado, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

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

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

Tabla 1. Normativa aplicable externa e interna

Normativa externa	Relevancia
Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991.	*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*

Ley 1474 de 2011	*"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*
Ley 1437 de 2011	*"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
Normativa externa	**Relevancia**
Ley 1755 de 2015	*"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
Decreto 1166 de 2016	*"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."*
Decreto 1081 de 2015	*"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." ARTÍCULO 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2". Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.*
Decreto 103 DE 2015	*"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.*
Normativa Interna	**Relevancia**
Resolución 074 del 20 de febrero del 2023.	"Por el cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a la información pública y se asigna una función".

Elaboración propia equipo auditor. Fuente*: https://www.funcionpublica.gov.co/*

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad relacionada por parte de la ADR se determinó el criterio a evaluar, la prueba a ejecutar y su respectivo resultado, de la siguiente manera:

CRITERIO 1

Ley 1474 de 2011. *"(…) Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia*

encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que 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. (…)"*

Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

De acuerdo con el Decreto 2364 de *2015 "Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural -ADR, se determinan su objeto y su estructura orgánica"* en su ARTÍCULO 28 se indica que: *"Secretaría General. Numeral 15. Coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos. (…)"*.

La ADR cuenta con la Oficina de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental que ejecutan las actividades relacionadas de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que los ciudadanos formulen, dichas dependencias pertenecen a la Secretaría General.

Finalmente mediante la Resolución Número 074 del 20 de febrero de 2023 *"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"* se definió en su Artículo 5 los deberes de los servidores públicos y contratistas de la ADR sobre el conocimiento y aplicación del procedimiento de servicio al ciudadano para la atención y trámite de peticiones, respecto del tratamiento y relacionamiento con el ciudadano, en su Artículo 6 se relaciona la definición de enlaces para las vicepresidencias, dependencias y Unidades Técnicas Territoriales para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, en su Artículo 12 se definen los Términos para resolver las peticiones, y finalmente en su

Artículo 14 se determinan los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la Entidad.

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. (…)"

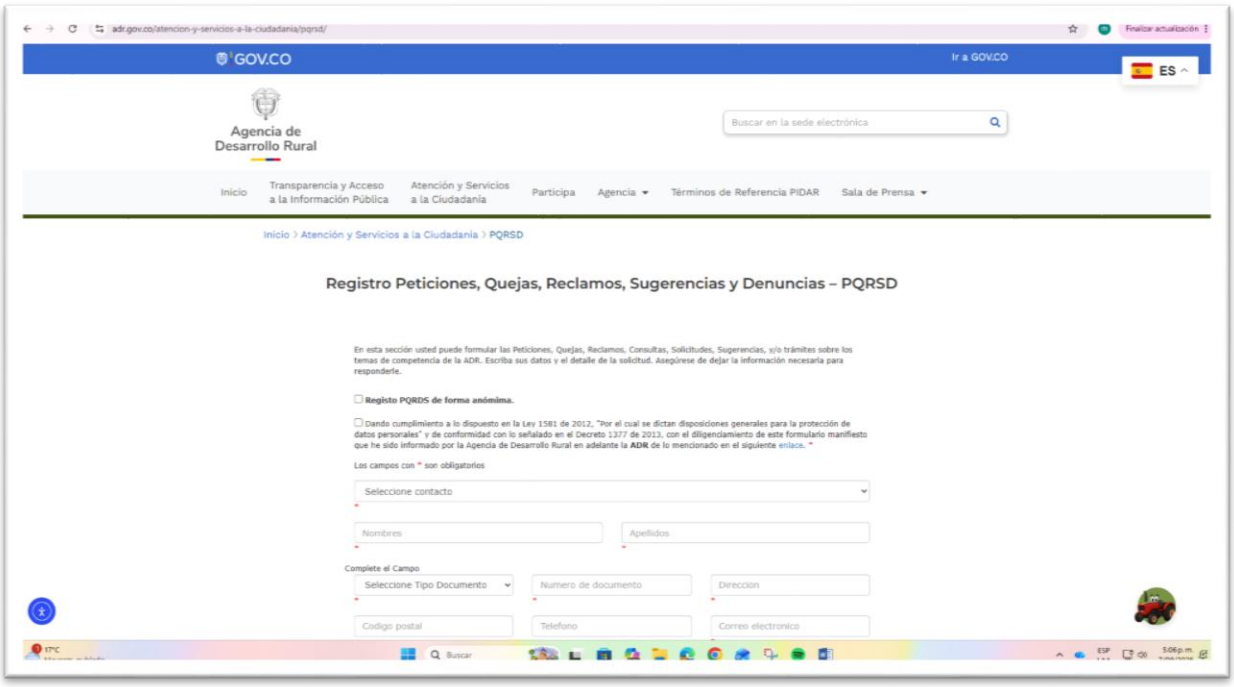
Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

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

Imagen 1. Registro de PQRSDF



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 07/09/2026 05:06 pm

Por otro lado, se validó el cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, *"Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*" " y su decreto reglamentario.

Para esto, el equipo auditor evidenció que la Agencia de Desarrollo Rural cuenta con la Política de Tratamiento de Datos (DE-PSC-001) V2, la cual se encuentra disponible en la Página Web para consulta de los interesados, finalmente en el enlace anteriormente mencionado que existe un panel de aceptación en donde se indica a la ciudadanía que: *"Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, "(…) con el diligenciamiento de este formulario manifiesto que he sido informado por la Agencia de Desarrollo Rural en adelante la ADR de lo mencionado en el siguiente enlace" Política de tratamiento de datos personales.* Enlace que funciona de manera correcta y por el cual los ciudadanos pueden acceder y consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Conclusión:

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

CRITERIO 3

Ley 1437 de 2011. *"(…) CAPÍTULO II. ARTICULO 7. Numeral 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. (…)"*

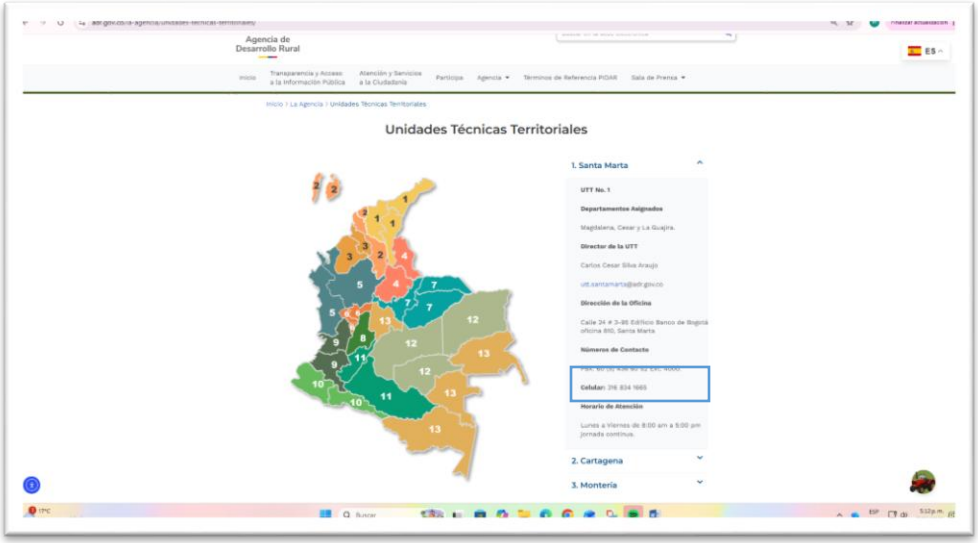
Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

Se comprobó que, en la sede central de la ADR el horario de apertura es 08:00 a.m. y el cierre a las 5:00 p.m. jornada continua como lo identifica la imagen 2, en ese mismo sentido se identificó en el icono inferior izquierdo de la imagen acceso para validación de jornada para las UTT en el siguiente enlace UTT.

Imagen 2. Horarios de atención al personal en UTT



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 07/09/2026 05:12 pm

Conclusión: La ADR para satisfacer las necesidades del servicio, garantiza atención personal al público, un horario de atención acorde a lo establecido en el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

CRITERIO 4

Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. *"(…) Artículo 7. ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA. Para brindar respuesta de fondo frente a aquellas peticiones cuyo contenido implica el acceso a información reservada, se deberá consultar el índice de información Clasificada y Reservada de la Agencia, así como las normas que regulen la materia (…)."*

Resolución 074 del 20 de febrero del 2023. *"(…) Artículo 24. PETICIONES ANÓNIMAS. "Si una petición no cuenta una dirección de contacto para comunicar la respuesta o la que es suministrada por el peticionario está errada o es inexistente. El funcionario o contratista deberá solicitar a gestión documental la publicación debidamente firmada por el autorizado y con el radicado de salida en la cartelera de la Entidad, por un término de (05) días. Una vez transcurrido el termino anterior, la respuesta será publicada en la página" web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros cinco (5) días más (…)."*

Pruebas ejecutadas:

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

Resultado de evaluación:

- Según la revisión y evaluación de las PQRSDF por denuncias, se identificó que la Oficina de Atención al Ciudadano cumple con los criterios de protección de identidad de los usuarios que realizan las denuncias y llevan una gestión adecuada en la confidencialidad de información.

- De acuerdo con la evaluación realizada a las respuestas de PQRSDF anónimas, se evidenció para el I semestre del 2026, dos peticiones bajo esta categoría,

si bien, las mismas no contaban con la identificación del peticionario, ambas disponían de una dirección de correo electrónico como medio de contacto, a la cual fueron remitidas las respectivas respuestas, encontrándose los soportes que acreditaban su envío.

CRITERIO 5

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

Resolución 074 de 2023. *"(…) Artículo 9. PROTOCOLOS DE SERVICIO, LENGUAJE CLARO, ACCESIBILIDAD Y LENGUAS NATIVAS. Las interacciones, bien sea verbales o escritas, de los servidores y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural con ciudadanos, usuarios y partes interesadas deberán ser en un lenguaje claro y con aplicación de los protocolos de servicios adoptados por la Agencia, con el fin de materializar los derechos y deberes consignados en la Carta de Trato Digno. (…)"*

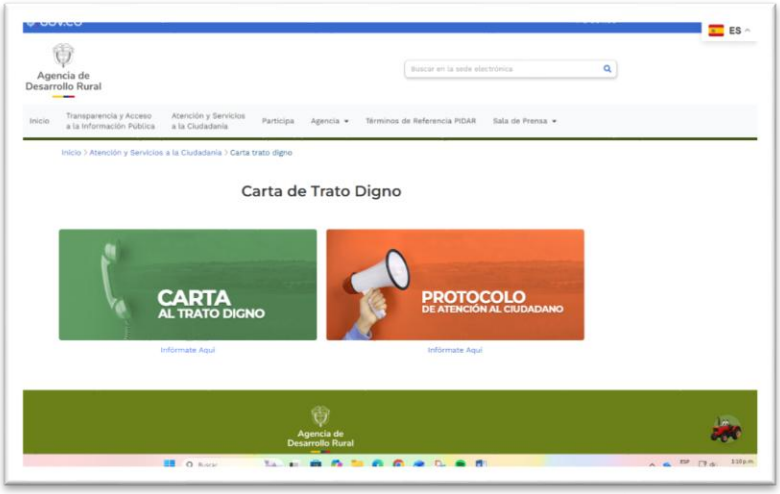
Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

Se evidenció en la página web, la existencia de la Carta al trato digno, en la misma se evidencia los derechos, deberes y los canales que tiene dispuestos la ADR y los horarios dispuestos para la atención.

Imagen 3. Evidencia Carta de trato digno y Protocolo de Atención al ciudadano



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 16/09/2026 01:10 pm

CRITERIO 6

• **Ley 1437 de 2011.** "(…) ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

   PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando

los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.(…)".

- **Resolución 074 del 20 de febrero de 2023. CAPÍTULO II DE LAS PETICIONES. Artículo 12. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.**

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

Modalidad	Descripción	Término
Peticiones	Es toda solicitud verbal o escrita que presenta en forma respetuosa a la ADR con el fin de requerir la prestación de sus servicios, de acuerdos con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural.	15 días hábiles
Modalidad	**Descripción**	**Término**
Solicitudes de información y Petición de copias	Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la entidad o las encaminadas a obtener copia autentica o fotocopia de los documentos públicos. Si la petición es de información o de expedición de documentos y no es resuelta dentro de 10 días hábiles se entiende aceptada, el documento deberá realizarse dentro de los 3 días hábiles	10 días + 3 hábiles
Consulta	Solicitud presentada ante la ADR, Para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, la competencia corresponderá a la dependencia que conozca la especificidad de la materia misional en la respectiva entidad	30 días hábiles
Reclamo	Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos, por la entidad o su prestación indebida	15 días hábiles
Solicitudes entidades públicas	Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades públicas a la Agencia.	10 días hábiles
Solicitudes Congreso	La solicitud cualquiera que sea por el congreso de la república. Deberán asignarse directamente a la presidencia de la agencia y esta escogerá la dependencia que responderá.	5 días hábiles
Solicitudes en materia de ejecución contractual	Son aquellas solicitudes hechas por los contratistas que surten y recaen sobre un contrato en ejecución que se tiene con la Agencia.	El término de respuesta es de 3 meses en concordancia con el numeral 16 del artículo 25 de la ley 80 de 1993.
Solicitudes de acceso a la información Pública.	Son solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de Agencia de Desarrollo Rural.	10 días hábiles

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

Fuente: Página web de la entidad, servicio al ciudadano, normas internas (Resolución 074/2023)

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 (…)"*

Pruebas ejecutadas:

- Evaluación de congruencia de los diferentes campos existentes en la base de datos de ORFEO y los criterios definidos.
- Determinación estadística de la base de datos con el fin de identificar el comportamiento de las respuestas en los términos establecidos.
- Evaluación de una muestra con la información de la aplicación ORFEO, para determinar la fiabilidad de la trazabilidad de información por cada PQRSDF.

Resultado de evaluación:

Congruencia de los campos de la base de datos

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

Tabla3. Categorías de Clasificación y Radicados del I semestre de 2026 reportados en la base de PQRSD

Categoría de Entrada	Total	%
TRAMITES	5069	53,08%
PQRS	4266	44,67%

TUTELA	193	2,02%
DUPLICADO	22	0,23%
Total general	**9550**	**100,00%**

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

Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 9.550, Tramites, PQRS, Tutelas, Duplicados, distribuidas por Categorías. Se evidencia que el mayor número corresponde a Tramites en un 53.08%, seguido de PQRSDF en un 44.67% y en un menor porcentaje de tutelas 2.02%, duplicados 0.23%.

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

Tabla 4. Tipos de Categoría

Tipos de Categoría	
Acción de Tutela	Procesos Judiciales
Comunicaciones oficiales	Queja
Consulta	Reclamo
Denuncia	Remisión de Documentos
Duplicado o Revisión Técnica	Respuesta
Facturas	Solicitud Congreso
Habilitación de EPSEAS y Renovación	Solicitud de certificación
Petición	Solicitud de copias
Peticiones Incompletas	Solicitud de información
Preferente	Solicitud en materia de ejecución contractual
Prioritario	Solicitud Entes de Control
Procesos Disciplinarios	Solicitud Entidades Públicas
Tramites Contractuales	Traslado por competencia

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

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

Tabla 5. Tipos de Categoría no determinadas en la Resolución 074/2023

TIPO DE CATEGORÍA	Total Radicados entrada
Comunicaciones oficiales	2422

Procesos Judiciales	933
Remisión de Documentos	886
Facturas	323
Respuesta	295
Acción de Tutela	193
Traslado por competencia	157
Habilitación de EPSEAS y Renovación	122
Prioritario	96
Peticiones Incompletas	83
Solicitud de certificación	54
Tramites Contractuales	50
Duplicado o Revisión Técnica	22
Procesos Disciplinarios	3
Preferente	2

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

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

Tabla 6. Tipos de Categoría

TIPOS DE CATEGORÍA
Petición
Solicitudes de información y petición de copias
Solicitudes copia de documentación
Consulta
Queja
Reclamo
Solicitudes Entidades Públicas
Solicitudes Congreso
Solicitudes en materia de ejecución presupuestal
Solicitudes de acceso a información pública
Denuncia
Felicitación
Sugerencia
Solicitudes entes de Control

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

Resultado de la aplicación de los filtros correspondientes en la base de datos, para el primer semestre se presentaron un total de 4.266 PQRSDF, cifra que corresponde con la realidad de la información recibida, en la revisión realizada representan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y hasta denuncias de temas concernientes a la misionalidad de la ADR.

Comportamiento de oportunidad de respuesta

Evaluada la gestión en el primer semestre de las PQRSDF, se encontró en estado "Vencido" un total de (599) radicados , equivalentes al 14,04 % de las 4.266 PQRSDF registradas en el semestre, situación que evidenció incumplimiento de los criterios definidos tanto de la normativa externa como interna, distribuidas entre las dependencias, lo cual se detalla a continuación:

Tabla 7. Dependencias con radicados en estado "Vencido"

Dependencia	Estado Vencido
Unidad Técnica Territorial Montería	68
Dirección De Adecuación De Tierras	62
Vicepresidencia De Integración Productiva	50
Dirección De Participación Y Asociatividad	44
Oficina Jurídica	40
Vicepresidencia De Proyectos	34
Unidad Técnica Territorial Bogotá	30
Oficina De Control Interno	30
Dirección De Talento Humano	26
Secretaria General	25
Unidad Técnica Territorial Ibagué	23
Dirección De Acceso A Activos Productivos	22
Dirección De Comercialización	21
Dirección De Asistencia Técnica	20
Unidad Técnica Territorial Medellín	18
Unidad Técnica Territorial Cúcuta	13
Unidad Técnica Territorial Popayán	12
Dirección Administrativa Y Financiera	11
Denuncias	9
Vicepresidencia De Gestión Contractual	8
Unidad Técnica Territorial Santa Marta	8
Dirección De Calificación Y Financiación	8
Unidad Técnica Territorial Neiva	5
Dirección De Seguimiento Y Control	2
Unidad Técnica Territorial Tunja	2
Unidad Técnica Territorial Cartagena	2
Oficina De Planeación	2
Unidad Técnica Territorial Pasto	2
Oficina De Comunicaciones	1

Presidencia	1
TOTAL	**599**

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

Evaluación de Muestra de PQRSDF

Con el fin de comprobar la información contenida en la base de datos remitida por la Secretaría General, se tomó una muestra de sesenta y dos (62) radicados de entrada, cuya evaluación presentó los siguientes resultados:

- Tamaño de muestra: sesenta y dos (62) PQRSDF radicados de entrada (30 con respuesta y 30 sin respuesta) y dos radicados anónimos.

- De la muestra anterior se evidenció que para cinco (5) radicados de entrada se tipificaron de forma incorrecta presentando las siguientes observaciones:

Tabla 8. Tipificación ORFEO Incorrecta

Número de Radicado de entrada	Tipo de Categoría ORFEO	Tipo de Categoría correspondiente – s/n equipo Auditor
20266100020551	Petición	Solicitud Entidades Públicas
20266100060621	Solicitud de información	Solicitud Entidades Públicas
20266100000141	Traslado por competencia	Sugerencia
20266100026841	Petición	Solicitud de información
20266100002851	Petición	Solicitud Entidades Públicas

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

- Trece (13) PQRSDF con respuesta por fuera de los términos establecidos:

Tabla 9. PQRSDF con respuesta por fuera de términos

N°	Número de Radicado de entrada	Fecha de Recepción	Número de radicado de salida	Fecha de salida	Tipo de Categoría correspondiente – s/n equipo Auditor
1	20266100037381	20/03/2026	20266100125822	3/08/2026	Petición
2	20266100003341	19/01/2026	20263200024682	5/05/2026	Petición
3	20266100002241	14/01/2026	20263300044222	3/07/2026	Solicitud de información
4	20266100004871	21/01/2026	20263100112272	6/07/2026	Petición

5	20266100000141	2/01/2026	20266000021452	9/03/2026	Traslado por competencia
6	20266100000771	7/01/2026	20263400137892	9/07/2026	Solicitud de información
7	20266100004411	20/01/2026	20264300111432	23/06/2026	Solicitud de información
8	20266100050021	15/04/2026	20262300136332	1/07/2026	Petición
9	20266100016111	10/02/2026	20266000016332	18/08/2026	Solicitud de información
10	20266100010771	2/02/2026	20262200051302	8/04/2026	Petición
11	20266100000581	6/01/2026	20262400000712	19/08/2026	Petición
12	20266100005151	22/01/2026	20263200013392	19/08/2026	Preferente
13	20266100041091	27/03/2026	20263400140342	21/07/2026	Petición

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

- Treinta (30) PQRSDF sin respuesta por fuera de los términos establecidos:

Tabla 10. PQRSDF sin respuesta por fuera de términos

N°	Número de Radicado de entrada	Fecha de Recepción	Número de radicado de salida	Fecha de salida	Tipo de Categoría correspondiente – s/n equipo Auditor
1	20266100003031	16/01/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entes de Control
2	20266100035231	17/03/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
3	20266100011781	3/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
4	20266100026561	2/03/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entidades Públicas
5	20266100078491	29/05/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
6	20266100003991	20/01/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
7	20266100018041	13/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
8	20266100051071	16/04/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición

9	20266100000071	2/01/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información
10	20266100090851	19/06/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
11	20266100013981	6/02/2026	20262500016612	23/02/2026	Solicitud de información
12	20266100080821	2/06/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
13	20266100017921	13/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
14	20266100017981	13/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
15	20266100088821	17/06/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
16	20266100015321	9/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entes de Control
17	20266100062401	5/05/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información
18	20266100061671	4/05/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información
19	20266100004721	21/01/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Habilitación de EPSEAS y Renovación
20	20266100015211	9/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
21	20263600028771	5/03/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
22	20266100084951	9/06/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
23	20266100009801	30/01/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información
24	20266100014661	6/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entes de Control
25	20266100094491	26/06/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entidades Públicas
26	20266100020551	18/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición

27	20266100014211	6/02/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud Entes de Control
28	20266100008491	28/01/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información
29	20266100095231	30/06/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Petición
30	20266100060621	30/04/2026	Sin Radicado de Salida	No se validó en Orfeo él envió	Solicitud de información

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

- De la muestra determinada para esta verificación correspondiente a sesenta (60) radicados con gestión y sin gestión se evidenciaron cuarenta y tres (43) PQRSDF vencidos, equivalente al 71,66% de la totalidad de la muestra.

- Al validar la pertinencia en la realización de gestiones para dos peticiones anónimas, se determinó que las dos solicitudes registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, pese a no contar con la identificación del peticionario, ambas disponían de una dirección de correo electrónico como medio de contacto, a la cual fueron remitidas las respectivas respuestas, encontrándose los soportes que acreditan su envío. En consecuencia, no resultaba aplicable el mecanismo de publicación establecido en el artículo 24 de la Resolución 074 de 2023, previsto para aquellos casos en los que no se cuenta con una dirección de contacto o cuando la suministrada es errada o inexistente; frente a la oportunidad de la respuesta para el radicado 20266100005601 superó el término de quince días hábiles establecido para la modalidad de petición correspondiente, evidenciándose incumplimiento del criterio de oportunidad previsto en la Resolución 074 de 2023.

- Correlación en la objetividad, completitud, veracidad de la respuesta emitida el equipo determinó observaciones para uno (1) de los radicados, correspondientes al 2% de la totalidad de la muestra, en la que se identificó:

Tabla. 11. Radicados sin correlación de objetividad en la respuesta

Número de Radicado de entrada	Radicado Salida

20266100026561	20263100136472
Observación equipo Auditor	
Se evidenció que la respuesta fue vinculada al radicado No. 20263100136472, cuyo asunto corresponde a una solicitud de información relacionada con los resultados de la prestación del Servicio Público de Extensión Agropecuaria en el departamento de Casanare. No obstante, dicho radicado no guarda relación con la solicitud denominada "DE REVISIÓN CONPES 4052 ACCIÓN 1.3 ENTRE MADR DCAF Y ADR", lo que evidencia falta de pertinencia y coherencia en la respuesta registrada.	

Número de Radicado de entrada	Radicado Salida
20266100000141	20266000021452
Observación equipo Auditor	
Se evidenció que este no cuenta con la firma del servidor público designado, incumpliendo lo establecido en el procedimiento PR-PSC-001 "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF", numeral 5 "Condiciones generales para el desarrollo del procedimiento", el cual dispone que las respuestas a las PQRSDF deben ser firmadas por los servidores públicos designados por la Entidad y tramitadas a través del Sistema de Gestión de Documento Electrónico.	

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

- En la verificación realizada se identificó el radicado de entrada 20266100002851, una vez revisada la información contenida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 1 de enero de 2026 y trasladada por competencia a la Agencia Nacional de Tierras mediante memorando No. 20263590004522 hasta el 27 de enero de 2026, superando el término de cinco (5) días hábiles establecido para efectuar dicho trámite. En consecuencia, se observa incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Resolución 074 de 2023, referente al traslado oportuno de las peticiones a la autoridad competente.

Conclusiones:

- La configuración del sistema ORFEO presenta errores, específicamente en las Categorías y Tipos de Categoría, generando conflicto en la consolidación correcta de estadísticas, valores reales de PQRSDF recibidos y su respectiva

trazabilidad, de esta forma se materializó el riesgo de "Falta de control en la totalidad de PQRS que se alleguen a la ADR", identificado por la Oficina de Control Interno.

- Al recibir la tipificación de los PQRSDF se presentan errores, aumentando el riesgo de incumplir los términos definidos para responder oportunamente, según la modalidad determinada en el Art. 12 de la Res. 074 de 2023.

- Los controles establecidos para evitar la entrega de respuestas fuera de término son insuficientes y han permitido la materialización del riesgo antes mencionado, aumentando así la probabilidad de imposición de sanciones por parte de los entes de control a la entidad.

- Los términos definidos para realizar un traslado por competencia (5 días hábiles), no se cumplen para la totalidad de entradas tipificadas como traslados, criterio definido en el Artículo 19 de la Resolución 074 de 2023, Traslado por Competencia.

- Los criterios definidos para cumplir los términos tendientes a resolver PQRSDF, determinados en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Art. 12 de la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023 y en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (apartado de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones), no son estrictamente acatados por la ADR.

CRITERIO 7

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

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

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

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

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

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

***Parágrafo 1°.** Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública."*

Asimismo, la Resolución 074 del 020 de febrero de 2023. *"(…) Artículo 14. Canales de Contacto"*, dispone que:

"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: En las oficinas de la Agencia, en la ciudad de Bogotá D.C. o en las oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales – UTT en el territorio nacional.

II. II. Canal telefónico: -PBX +57 (601) 748 22 27 -Línea Gratuita Nacional 018000 -Línea Celular +57 316 834 1665 -WhatsApp: +57 316 834 1665 NOTA. EI canal telefónico oficial de la Agencia de Desarrollo Rural es el señalado previamente.

III. 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 - PQSRD.

IV. Canal denuncias de corrupción: Correo electrónico denuncias@adr.gov.co. +57 (601) 747 78 27

V. Canal redes sociales: Este canal opera de manera excepcional, y solo si se encuentra habilitada la funcionalidad de mensaje directo. En estos casos, el servidor o responsable del manejo de la cuenta de la Agencia de Desarrollo Rural, en la red social respectiva, deberá remitir la solicitud de información o inicio de trámite al canal virtual o, al canal denuncias de corrupción, si este es el caso, e informar de la remisión al solicitante.

VI. Canal Judicial: Correo electrónico: notificacionesjudiciales@adr.gov.co"

Prueba ejecutada:

Verificación que los canales de atención descritos en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano se encuentren descritos en la Resolución 074 de 2023. Comprobar que los canales se encuentren descritos en la configuración de ORFEO.

Resultado de evaluación:

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

Tabla 13. Canales de atención ORFEO

Canal de atención	Total
Escrito	165
Virtual	4101

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

Se evidenció que no existe una relación exacta entre los canales presentados por la Resolución 074 de 2023 y la clasificación registrada en el sistema ORFEO, lo cual impide un correcto seguimiento, de acuerdo con el criterio definido.

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

Conclusiones:

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

Recomendaciones:

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

CRITERIO 8

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

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

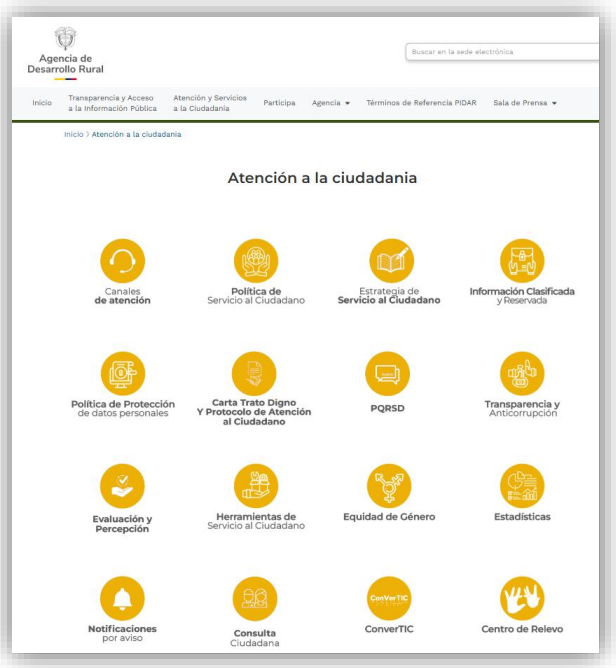
Prueba ejecutada:

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

Resultado de evaluación:

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

Imagen 4. Verificación herramientas de accesibilidad



Fuente: Página web de la entidad, captura de pantalla del 22/09/2026

Conclusión:

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

CRITERIO 9

Teniendo en cuenta que la Constitución Política en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. Por lo anterior, se procedió a verificar las gestiones encaminadas al fortalecimiento de las competencias de los servidores y colaboradores de la Entidad, así:

El Manual Operativo de Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 6.1, en el numeral 3.3.1 Política de servicio al ciudadano, indica que:

(…)Capacitar y cualificar al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio al ciudadano y lenguaje claro, y reconocer e incentivar su gestión en la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor. (…)"

Por otra parte la **Resolución 074 del 020 de febrero de 2023** *"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acce3so a información pública y se asigna una función"*, establece lo siguiente:

"(…) 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:

Evaluar el grado de cumplimiento de las acciones de capacitación y sensibilización implementadas por la Entidad, verificando su alineación con las necesidades

institucionales y su contribución al adecuado manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), uso adecuado de los canales de atención, aplicación del lenguaje claro, enfoque diferencial y principios de transparencia.

Resultado de evaluación:

Teniendo en cuenta los lineamientos citados, la oficina de Control Interno procedió a verificar las acciones adelantadas frente a capacitaciones y sensibilizaciones que contribuyan al adecuado manejo de PQRSD, canales de atención, lenguaje claro, enfoque diferencial y transparencia. Para tal fin, mediante memorando No. 20262500053213 del 16 de junio de 2026, se solicitó información al proceso responsable, en respuesta, la Oficina de Atención al Ciudadano remitió el memorando No. 20266000071123, en el que se evidencio las siguientes capacitaciones:

Tabla 14. Capacitaciones

Fecha	Tema	Asistentes de la Oficina de Atención al Ciudadano	Porcentaje de asistencia
10/06/2026	Estrategia, servicio al ciudadano y lenguaje claro	10	63%
23/04/2026	Gestión electrónica de documentos	6	38%
22/04/2026	PTEP	7	44%
25/02/2026	Gestor documental Orfeo parte 1	12	75%
27/02/2026	Gestor documental Orfeo parte 2	8	50%

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

Conclusión:

Por lo expuesto, se evidenció que el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano no participó en la totalidad de capacitaciones desarrolladas durante el primer semestre de 2026, por lo tanto, se sugiere que los servidores y contratistas adscritos a esta dependencia asistan a las jornadas de formación programadas, con el propósito de fortalecer sus competencias en el adecuado

manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), uso adecuado de los canales de atención, aplicación del lenguaje claro, enfoque diferencial y principios de transparencia.

En cuanto a la planeación de estas actividades, se verificó que las capacitaciones se encontraban incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación, conforme al *"Cronograma del Plan Institucional de Capacitación".* Asimismo, en el Programa de Transparencia y Ética Pública se identificó la actividad orientada a realizar jornadas periódicas de capacitación y sensibilización sobre servicio al ciudadano, derecho de petición, lenguaje claro, gestión documental, transparencia y acceso a la información pública, incorporada en la temática *"Iniciativas adicionales",* lo que resalta la importancia de promover una mayor participación de servidores públicos y contratistas en estos espacios de fortalecimiento institucional.

Recomendaciones:

Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control frente a la asistencia del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano a las capacitaciones institucionales programadas, promoviendo la participación de servidores públicos y contratistas en estos espacios de formación. Lo anterior, con el fin de garantizar el fortalecimiento continúo de competencias relacionadas con la gestión de PQRSD.

CRITERIO 10.

SISTEMA DE TURNOS Ley 1437 de 2011. *"(…) CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7. Numeral 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código. (…)"*

Prueba ejecutada: Verificar el sistema de turnos que se tiene implementado en la sede principal de Bogotá para la atención ordenada de la ciudadanía.

Resultado de evaluación: De acuerdo con la revisión efectuada, se identificó que el sistema de turnos que maneja la ADR es la numeración que genera por cada PQRSDF la aplicación ORFEO, que mantiene la trazabilidad de recepción, gestión y respuesta.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA EVALUACIÓN

Posibilidad de afectación reputacional por la atención inoportuna de las PQRSD y el incumplimiento de los términos establecidos para su gestión, derivadas de debilidades en la apropiación de conocimientos y lineamientos institucionales por parte del personal responsable de la gestión de las PQRSD, asociadas a la baja participación en las jornadas de capacitación programadas por la Entidad.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Definir las medidas de contingencia para obtener la designación establecida, tales como, acompañamientos directos por parte del equipo de Atención al Ciudadano y/o sensibilizaciones donde se incluya la importancia en la generación del compromiso para el envío del memorando con el nombre del enlace correspondiente.
- Se recomienda llevar a cabo el diseño y la implementación de indicadores de medición de trámites y servicios para estimar la capacidad de respuesta al ciudadano dentro los términos legales, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano y fortalecer el esquema de evaluación de los servidores del área.
- Se reitera la revisión de las categorías y tipos de categoría, para ajustarlas según los criterios definidos en la Resolución 074 de 2023.
- Se insta a la Oficina de Servicio al Ciudadano a organizar mesas de trabajo con las diferentes dependencias, para determinar la causa raíz por la cual no se responden las PQRSDF en los tiempos definidos, estableciendo compromisos para cumplir con los términos establecidos en la Resolución 074 de 2023.

- Alinear la configuración de tipo de canal de recepción definido en la aplicación ORFEO con lo determinado en la Resolución 074 de 2023, o establecer una tabla de homologación que permita realizar un adecuado seguimiento.
- Implementar plan de mantenimiento a los enlaces de Atención y Servicios a la Ciudadanía, que se encuentran en la página web de la agencia, con el fin de prestar un servicio adecuado al usuario.

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 efectuada versa en información suministrada por la Secretaria General a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

La 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., 09 del mes de Octubre del 2026.

CARLOS ALBERTO CORTÉS RIAÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: *María Paula Urquijo Vargas, Contratista Oficina de Control Interno*

Revisó: *Gabriel Sebastián Ramos Moreno, Contratista, Oficina de Control Interno.*