

## **MEMORANDO**



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No: 20201500004323

Bogotá, D.C., 2020-04-20

**PARA:** ANGELA MERCEDES OSPINA DE NICHOLLS  
Directora General  
**DE:** Asesor con Funciones de Control interno  
**ASUNTO:** Verificación, seguimiento gestión PQR. Decreto 491 marzo 28 de 2020

Respetada Dra. Ángela.

Dando alcance al Decreto 491 de 28 de marzo de 2020, expedido por el gobierno nacional, remito informe de resultado auditoría de verificación y seguimiento a la gestión de las PQR en el periodo comprendido entre el 1ª al 31 de marzo de 2020.

Resultado de la verificación control interno comunica que APC-Colombia cumple en dar respuesta oportuna a las comunicaciones ciudadanas recibidas en el periodo objeto de auditoría.

Cordialmente,

Firmado original.

**ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES**

Asesor con Funciones de Control interno

Anexos:

Copia:

Proyectó: ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES

Revisó:



**El futuro  
es de todos**

**APC Colombia**  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

Código: C-FO-015 - Versión: 03 – Fecha: Julio 15 de 2019

**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA  
APC-COLOMBIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQR  
DECRETO 491 DE MARZO DE 2020**

**CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C., abril 17 de 2020**

Carrera 10 No. 97A-13 Torre A, Piso 6 Bogota, Colombia  
PBX 6012424  
cooperacionapc@apccolombia.gov.co  
[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)



## Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Objetivos Específicos .....	3
Alcance.....	4
Marco Legal.....	5
Desarrollo metodológico .....	6
Resultados de auditoría .....	7
Conclusión .....	8



## 1. Introducción

El presente informe de verificación y de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos está enmarcado en el Decreto 491<sup>1</sup> de 2020 que expidió el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia económica, social y ecológica, con el fin de establecer nuevas medidas que protejan el empleo y la atención de los ciudadanos por parte de las entidades públicas y particulares cuando cumplan funciones públicas.

## 2. Objetivo General

Verificar el cumplimiento legal de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional - APC-Colombia como sujeto obligado, a las disposiciones sobre la atención al servicio del ciudadano, según lo dispuesto en el Decreto 491 de marzo de 2020, expedido en el estado de excepción contra el Covid-19 .

## 3. Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de gestión de las PQR que establece de igual forma la política de servicio al ciudadano
- Consolidar y analizar la información registrada en el aplicativo ORFEO como el sistema oficial de archivo y correspondencia de APC-Colombia.
- Dar cumplimiento al Plan de Trabajo de Control Interno, Auditoría interna a los resultados de las actividades de trabajo en casa, específicamente a la gestión de las PQRS de la entidad. Rol relación con entes externos de control-informes de ley.

---

<sup>1</sup> Decreto 491 de marzo 28 de 2020. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.



#### 4. Alcance

Para la realización del informe se tomó el periodo comprendido entre el primero (1º) al treinta y uno (31) de marzo de 2020.

#### 5. Marco Legal

1. **Decreto 491 de marzo 28 de 2020. Artículo 3º.** Prestación de los servicios a cargo de las autoridades, parágrafo 2 se establece “Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.
2. **Decreto Ley 019 de 2012, Artículo 230.** Los jefes de Control Interno o quienes hagan sus veces, solo estarán obligados a presentar los informes y a realizar los seguimientos previstos en las normas con fuerza de ley y las que les asigne el presidente de la república para los jefes de control interno de la rama ejecutiva del orden nacional y los solicitados por los órganos de control, la contaduría general de la nación y el consejo asesor en materia de control interno.
3. **El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno** a través de la Circular 001, establece las siguientes directrices para las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces: “...en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadano, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

Así mismo, en el numeral 2 de la circular 001 de 2011, reza el Consejo Asesor: “Las oficinas de Control Interno o quien haga sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información, contenido en el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, a través de la vigilancia a las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”.



## **6. Desarrollo metodológico**

Para la verificación a la gestión de las PQR se tomó como fuente oficial el aplicativo ORFEO, adoptado por APC-Colombia como la herramienta oficial de archivo y correspondencia. Se toma del módulo de estadísticas los registros de ingreso (radicación) de las comunicaciones ciudadanas y se compara con los registros de salida de respuesta. Para ello, se verifica que las comunicaciones de ingreso se identifican con el dígito 7 y la respuesta de salida con el dígito 1.

## **7. Resultados de auditoría**

Para el efecto de evaluar el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano en el marco del estado de excepción generado por la pandemia de Covid-19, se revisaron en total 55 registros durante el periodo señalado en el alcance de la presente auditoría.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

Código: C-FO-015 - Versión: 03 – Fecha: Julio 15 de 2019

No. Registro	Fecha	Asunto	Solicitante	Radicado salida	Fecha de respuesta	Medio de recepción	Observación de Control Interno
2020140000927	2020-03-09 14:33:09	TRASLADO - PROPOSICIÓN	MINISTERIO DE HACIENDA MINHA	20203000005911	2020-03-09 17:45:26	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001317	2020-03-30 14:28:38	CONSULTA ENVIO DOCUMENTOS	CATALINA OCHOA			Internet	
20201400001167	2020-03-25 10:43:59	Solicita información	Sara Ward	20201000007521	2020-04-01 15:47:09	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000897	2020-03-09 11:06:13	Solicitud de información	YEDITH MUÑOZ	202050000006821	2020-03-17 09:19:10	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001067	2020-03-12 13:53:49	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA PR	202020000006761	2020-03-16 14:59:26	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001117	2020-03-18 15:12:10	Información sobre los acuerdos	Bruna Soares	202030000007151	2020-03-25 15:59:15	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000917	2020-03-09 13:18:28	Solicitud de Información	Ingrid Hurtado	202030000005861	2020-03-09 15:43:27	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001107	2020-03-18 13:24:41	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROCURADURIA GENERAL DE LA N	202030000007141	2020-03-25 15:28:29	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001087	2020-03-17 14:44:59	Comercialización de Sachas	Fabio Bayona	202050000006931	2020-03-18 13:57:01	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000907	2020-03-09 11:20:16	Solicitud información para	Estefania Montoya	202030000005851	2020-03-09 13:41:54	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000817	2020-03-02 15:30:49	Solicitud de información	Yudy Xilena	202050000005781	2020-03-09 09:33:01	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000997	2020-03-10 16:09:08	SOLICITUD INSCRIPCIÓN P	Daniel Rodríguez	202020000007261	2020-03-27 09:50:39	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001057	2020-03-12 13:22:11	RECONOCIMIENTO DE DER	EDWIN GOMEZ	202020000007311	2020-03-30 08:11:03	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001037	2020-03-12 07:55:48	Circular 018 de 2020	Laura Cadavid	202050000005711	2020-03-19 14:18:44	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001007	2020-03-11 08:44:17	PROYECTO AMBIENTAL	JUSTINO MALAVER	202040000006201	2020-03-11 09:42:02	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001267	2020-03-27 15:16:46	Solucion para hospitales	Luis Galán	202020000007581	2020-04-02 17:05:12	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000867	2020-03-05 14:01:21	Preguntas acerca del progr	Arquimedes Contrera	202030000006841	2020-03-17 11:04:37	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001027	2020-03-11 11:53:17	Solicitud de base de datos	Oscar Chaparro	202050000005721	2020-03-27 10:31:21	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000857	2020-03-04 14:04:08	EXT20-00021676 TRASLAD	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA PR	202030000005961	2020-03-10 09:27:13	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001157	2020-03-19 22:48:07	Solicitud información opo	Mauricio Mitchell	202050000007331	2020-03-30 15:43:33	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001137	2020-03-19 11:33:17	Control Doc permite la ges	Ricardo Castaño	202020000007281	2020-03-27 13:35:08	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000797	2020-03-11 11:53:17	Estrategia Nacional de Cod	Ingrith daza	202050000005531	2020-03-04 09:06:58	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000957	2020-03-10 09:05:53	VERIFICACIÓN DE EMPRESA	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA PR	202030000006081	2020-03-10 12:27:52	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001257	2020-03-27 14:47:33	Urgente Oficio cooperació	Ana Agudelo	202020000007301	2020-03-27 17:32:10	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000837	2020-03-03 08:53:45	ACUERDOS BILATERALES DE	HAMBER PERDOMO	202030000006091	2020-03-10 13:44:38	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001027	2020-03-11 11:53:17	Información sobre ayuda	Maria Sanjuan	202050000006491	2020-03-12 15:46:12	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001077	2020-03-17 09:09:14	Traslado petición con radi	TATIANA FELICE			Correo	
20201400000967	2020-03-10 15:21:25	acceso a la plataforma	ZULY ARENAS	202030000006811	2020-03-17 07:58:05	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000947	2020-03-09 17:46:23	Aclaratoria de oferta de co	LUIS RHENALS	202050000006771	2020-03-16 15:06:48	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001237	2020-03-27 06:22:41	Solicitud de información p	Patricia Padilla	202030000007511	2020-04-02 15:05:39	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000977	2020-03-10 15:28:04	Procesos de contratación	JAVIER PANQUEVA	202011000007601	2020-04-02 19:01:57	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000987	2020-03-10 15:56:47	SOLICITUD INFORMACIÓN	Ana Carvajal	202030000006801	2020-03-17 07:45:00	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001247	2020-03-27 10:40:39	Consulta sobre convocato	Hector Rojas	202050000007501	2020-04-01 09:57:17	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001047	2020-03-12 12:44:56	Semena Internacional de C	Martha Cacciato Insilla	202040000006631	2020-03-13 14:44:42	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000827	2020-03-02 16:14:16	Solicitud de Capacitación	Ingrith daza	202050000005711	2020-03-05 16:19:19	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001197	2020-03-26 17:31:58	Información convocatoria	Jose Sanchez			Correo	
20201400000807	2020-03-02 13:31:49	Conocer enlace y tener acd	Eliana Carmona	202050000005971	2020-03-10 09:41:35	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000877	2020-03-05 17:09:23	PROYECTO TUBERCULOSIS	MONICA BANGUERO	202050000006651	2020-03-16 09:18:05	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000887	2020-03-06 11:06:16	Propuesta de lugares para	Wilmer Serna	202050000006671	2020-03-16 09:50:04	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000937	2020-03-09 14:33:17	CONVOCATORIA UNIÓN EJU	JHONI TREJOS	202050000006681	2020-03-16 10:10:42	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001017	2020-03-11 11:28:55	Capacitación para profes	Oscar España	202050000006721	2020-03-16 11:57:13	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001227	2020-03-26 19:24:56	Consulta convocatoria For	Claudia Herrera	202050000007441	2020-03-31 15:16:17	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001147	2020-03-19 11:45:32	Consulta "Programa Colon	Gabriela Pérez	202030000007241	2020-03-26 12:17:37	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001097	2020-03-18 13:16:15	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONTRALORIA GENERAL DE LA REP	202030000007211	2020-03-26 09:23:54	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001297	2020-03-27 16:50:26	Necesidades de infraestruc	Camilo Correa	202012000007401	2020-03-30 22:38:18	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400000847	2020-03-04 13:56:13	REQUERIMIENTO PRESUPU	CONGRESO DE LA REPUBLICA CON	202020000005791	2020-03-09 10:08:26	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001207	2020-03-26 18:37:43	SOLICITO URGENTEMENTE	PAOLA GUACAS	202050000007381	2020-03-30 16:29:29	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001287	2020-03-27 16:16:14	Asesoría , convocatoria Au	Mireille Erazo	202030000007681	2020-04-03 17:40:57	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001277	2020-03-27 15:39:20	Hoja de vida para futuras	Karol Parrado	202020000007431	2020-03-31 12:07:01	Internet	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001177	2020-03-25 18:49:14	Solicitud información	LUIS DUQUE	202050000007671	2020-04-03 17:25:43	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001187	2020-03-25 19:09:15	Cundinamarca. Solicitud	Marcela Machado	202050000007611	2020-04-02 20:40:00	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001217	2020-03-26 19:13:18	Reparación administrativa	Ana Poveda	202050000007741	2020-04-06 10:13:03	Correo	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001347	2020-03-31 14:33:27	Solución a personas en el	Rafael Socarras	202050000007861	2020-04-07 12:28:14		Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001337	2020-03-31 08:11:50	Invitación Apoyo Alimento	JHON CRIOLLO	202050000007781	2020-04-06 14:02:45		Cumple con los tiempos legales de respuesta
20201400001307	2020-03-30 09:22:47	INSCRIPCIÓN DE ESAL	Eliana Bolaños	202050000007801	2020-04-06 15:56:33		Cumple con los tiempos legales de respuesta



## 8. Conclusión

La agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, da cumplimiento para el periodo objeto de verificación con los tiempos de respuesta a las diferentes comunicaciones ciudadanas recibidas.

**ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES**  
**Asesor con Funciones de Control Interno.**

Elaboró: Alex Alberto Rodríguez Cubides.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

Código: C-FO-015 - Versión: 03 – Fecha: Julio 15 de 2019

**Anexo:** Se anexa informe ejecutivo de auditoría xxxx folios -Formato C-FO-014-Versión Vigente

**Proyectó:**

**Revisó:**