



## MEMORANDO



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No: 20211500005273

Bogotá, D.C., 2021-06-03

**PARA:** CARLOS AUGUSTO CASTAÑO CHARRY

**CARGO:** Director Administrativo y Financiero

**DE:** Asesor con funciones de Control Interno

**ASUNTO:** Informe auditoría gestión de servicio al ciudadano

Respetado Dr. Castaño

En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 del rol de evaluación y seguimiento que debe desempeñar la oficina de control interno o quien haga sus veces, remito el informe de auditoría a la gestión de servicio al ciudadano, con las recomendaciones para la formulación del plan de mejoramiento correspondiente, que esperamos aporte a la mejora institucional y al relacionamiento efectivo entre los ciudadanos y la Agencia.

De acuerdo con el objetivo planteado para la auditoría, se puede concluir que los controles internos para la gestión de servicio al ciudadano de APC - Colombia no son efectivos, en cumplimiento de la política pública de servicio al ciudadano de diciembre de 2020.

A continuación se relacionan las recomendaciones, para las cuales se espera se formulen los planes de mejoramiento correspondientes.



Por lo anterior para las siguientes recomendaciones, se espera se formulen los planes de mejoramiento correspondientes.

## **Ventanilla hacia adentro**

### **1. Arreglos institucionales**

- Continuar la implementación de la Resolución 1519 de 2020 con las directrices de Accesibilidad Web.
- Cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 en materia de accesibilidad a espacios físicos, revisando aspectos aplicables a la entidad.

### **2. Talento humano**

- En el desarrollo de la auditoría se identifica que es necesaria la apropiación por parte del líder de la política, para la implementación articulada de las diferentes actividades que requiere la política de servicio al ciudadano en la entidad.

### **3. Procesos y procedimientos**

- Revisar el método para calcular el indicador “Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias” y el análisis de la información, por presentar inconsistencias en el mismo. Para el I trimestre 2021 se reciben 216 PQRSD de las cuales 207 se responden en los tiempos establecidos por la norma y las restantes se encuentran en trámite para dar respuesta dentro de los tiempos acorde con el tipo de solicitud, sin embargo se registra oportunidad del 96%, lo cual no corresponde a la realidad.
- En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - se programa actualizar la documentación del proceso de servicio al ciudadano, sin avances a la fecha de auditoría.
- Realizar la autoevaluación del proceso y el establecimiento de mejoras al mismo, según lo establecido en la caracterización del proceso.
- Realizar la medición de la política, acorde con lo establecido en los lineamientos de política pública de servicio al ciudadano 2020.



## **Ventanilla hacia afuera**

### **1. Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública**

- Fortalecer los controles por parte de los procesos responsables, para evitar desactualización de la información publicada en la página web de la entidad.
- Consultar con el Ministerio de Cultura o entidades competentes, para alistarse en caso de requerir traducción de información en lenguas nativas y entregar la información en formatos accesibles para estos solicitantes.
- La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión se encuentra publicada, pero no responden a un formato lúdico o de gamificación, por lo cual se recomienda revisar y disponer de los recursos humanos o tecnológicos para producir la información en el formato lúdico solicitado.
- Los temas recurrentes en las PQRS se lleven a la página web en preguntas frecuentes, para facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

### **2. Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites**

- Para la estructuración del futuro trámite de Certificados de Utilidad Común - CUC, tener en cuenta el apoyo de los usuarios de los trámites en su construcción y los lineamientos de servicio al ciudadano para los trámites.
- Continuar con la unificación del proceso de registro de información de proyectos con el registro ESAL para mantener el mejor control y transparencia de la información registrada por las entidades.
- Revisar las condiciones de accesibilidad a los trámites por parte de usuarios con algún tipo de discapacidad audiovisual.

### **3. Información y comunicación**

- Se recomienda el análisis periódico de los resultados, toma de decisiones y



generación de acciones de mejora para los procesos internos, atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, a partir de los espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor.

- Fomentar el uso del lenguaje claro y continuar fomentando el curso de lenguaje claro del DNP.

#### **4. Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental**

- Ampliar el conocimiento de todos los colaboradores de la Agencia en el manejo de información, conformación de las unidades documentales físicas y el manejo del sistema de gestión documental Orfeo.

#### **5. Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuenta.**

- Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
- Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos.
- Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.
- Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.
- Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.
- Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de



valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente.

- Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad. Lo anterior debe ser incorporado en el documento de estrategia de servicio al ciudadano.

## **6. Lineamientos de servicio al ciudadano en la información estadística**

- Implementar los lineamientos de servicio al ciudadano en la información estadística de manera integral para la entidad, para cubrir los diferentes procesos generadores de información estadística, no solo lo relacionado con la Dirección de Demanda, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## **7. Lineamientos de gobierno digital**

- Continuar con la mejora continua del SGSI, definiendo los datos maestros asociados con los terceros de la entidad, mejora sede electrónica y formulario PQRSD. Iniciar con la implementación de interoperabilidad X-ROAD establecida por MINTIC, acciones para contribuir con la gobernanza de los datos y la certificación en la norma ISO NTC 27001:2013.
- Una vez la Agencia cuente con el Decreto para la expedición de los Certificados de Utilidad Común – CUC, se desarrollen las especificaciones funcionales para la automatización de los procesos de cara a la ciudadanía.



## 8. Gestión del conocimiento y la innovación

- Se recomienda la articulación entre la política de gestión del conocimiento y de servicio al ciudadano en cada uno de los ejes propuestos: (i) Generación y producción de conocimiento, ii) Herramientas de uso y apropiación, iii) Analítica institucional y iv) Cultura del compartir y difundir.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

### **ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**

Asesor con funciones de Control Interno

Anexos: Informe auditoría gestión de servicio al ciudadano

Copia: DRA. ÁNGELA OSPINA DE NICHOLLS, KAREN ELENA MENDOZA MANJARRÉS, MARÍA VICTORIA LOSADA TRUJILLO, FAISULY URREA LÓPEZ, MARCO ANTONIO CRUZ MONTOYA, GLORIA PATRICIA PINZÓN BASTIDAS, DIANA ALEXANDRA BRICEÑO SIERRA, WINY LISSETE ANAYA ALTAMAR, ÁNGELA KATERINE PIÑEROS FORERO, SILVIA ROCÍO GÓMEZ SANDOVAL.

Proyectó: MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA

Revisó:

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

**INFORME AUDITORÍA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C. 2 de junio de 2021**

## Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Objetivo General .....	3
Alcance .....	3
Marco Legal.....	3
Desarrollo metodológico.....	3
Resultados de auditoría.....	4
Recomendaciones.....	29



## **Introducción**

Control Interno en ejercicio de las funciones legales contempladas en la Ley 87 de 1993, de garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional, realiza la verificación al proceso de gestión de servicio al ciudadano en APC-Colombia, de acuerdo con las regulaciones establecidas por el Estado colombiano y en busca de contribuir a la mejora institucional.

## **Objetivo General**

Verificar el diseño y efectividad de los controles internos de la gestión de servicio al ciudadano de APC - Colombia.

## **Alcance**

Desde los lineamientos de la ventanilla hacia adentro hasta los lineamientos de la ventanilla hacia afuera en APC - Colombia. Período a verificar enero - mayo de 2021.

## **Marco Legal**

Ley 1437 de 2011 Art.7,8,9.  
Ley 1474 de 2011  
Ley 1755 de 2015  
Decreto 2623 del 2009  
Decreto 1499 de 2017  
Decreto 2106 de 2019  
Decreto 491 de 2020  
Resolución 1519 de 2020  
Resolución 048 de 2017

## **Desarrollo metodológico**

En el desarrollo de la auditoría, se surtieron los siguientes momentos:

- A. Revisión de la política pública de servicio al ciudadano versión diciembre 2020.
- B. Solicitud de información acerca del cumplimiento de la política pública de servicio al ciudadano versión diciembre 2020 en APC Colombia.

C. Verificación del cumplimiento de la política pública de servicio al ciudadano versión diciembre 2020 en APC Colombia.

D. Revisión y análisis de la información.

E. Reunión de cierre, socialización de resultados y recepción de observaciones que potencialmente modifiquen las recomendaciones generadas.

F. Elaboración y envío del informe final a líderes de procesos o políticas involucradas y equipo de trabajo de gestión de servicio al ciudadano.

### Resultados de auditoría

Los colaboradores de APC Colombia entregan en forma oportuna la información solicitada, colaborando con el desarrollo de la auditoría.

Se verifican los criterios de la ventanilla hacia adentro: arreglos institucionales, procesos y procedimientos y talento humano.

Los criterios de la ventanilla hacia afuera son las diferentes políticas y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG, para garantizar el relacionamiento entre los ciudadanos y el estado (servicio al ciudadano): Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública, Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites, Información y comunicación, Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental, Lineamientos de servicio al ciudadano en la Información Estadística y Gestión del conocimiento y la innovación.

En la siguiente tabla se consolida la información obtenida acerca del cumplimiento de cada criterio.

**Instrumento de verificación del cumplimiento de la política de servicio al ciudadano  
 APC Colombia**

N°	Componente	Lineamientos	Criterios de evaluación	Observaciones control interno
1	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.	La estructura organizacional permite el cumplimiento de la misión de la entidad y la atención de los requerimientos de los ciudadanos.



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

2	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.	Desde el proceso de direccionamiento estratégico y planeación se lideran diferentes políticas que buscan mejorar la relación del estado con el ciudadano: fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. La política de servicio al ciudadano se lidera desde la Dirección Administrativa y Financiera en el proceso de gestión de servicio al ciudadano.
3	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.	Los sistemas de información de la entidad cuentan con protocolos o políticas de seguridad que controlan la interacción de los servicios dispuestos para uso de los ciudadanos, a través de certificados SSL, log de seguridad, control de puertos para el filtrado web y correos institucionales dispuestos bajo el dominio de APC-Colombia (apccolombia.gov.co) para que los ciudadanos o diferentes grupos de interés pueda articular sus necesidades o expectativas asociadas a las funciones de la entidad.
4	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.	La Agencia mediante el correo institucional, sede electrónica (página web), formulario de PQRSD, servicio de interoperabilidad para consulta de información de proyectos asociados con Ayuda Oficial al Desarrollo, Portal de Servicios de Cooperación (Mapa de cooperación, trámite de Registro Esal, Cursos y Convocatorias), Orfeo, entre otros mecanismos, permite la interacción con la ciudadanía y diferentes grupos de interés con el propósito de disponer de la información necesaria para la adecuada gestión institucional.



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

5	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.	La entidad cuenta con la infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones adecuadas y suficientes para cumplir su misionalidad.
6	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.	Los diferentes canales de atención (página web, teléfono, correo electrónico, redes sociales y punto de atención presencial) permiten el acceso de los diferentes usuarios y grupos de interés de la entidad.
7	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	Para canales electrónicos, se debe implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web (o la que se encuentre vigente) y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtítulos, las condiciones de los subtítulos, e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles.	Teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los cuales definen los estándares y directrices frente a los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, el Grupo de Tecnologías de la Información con el fin de contribuir al cumplimiento de estándares de accesibilidad web y seguridad digital, el mes de febrero de 2021 presentó a la Dirección General un cronograma y recursos necesarios asociados con la actualización de la sede electrónica (página web). Así mismo se elaboraron los estudios previos para la contratación de los ingenieros que apoyarán esta actividad, los cuales iniciaron sus obligaciones en el mes de mayo.



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

8	Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales.	<p>En materia de accesibilidad a espacios físicos, las entidades deben implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal.</p>	<p><b>Se implementaron a la fecha.</b> Recepción para atención de personas de baja estatura, Baños internos y externos del piso 6 se adaptaron para las personas en estado de discapacidad, las salas de directores cumple con los espacios y observaciones requeridas, las señalizaciones localizadas en diferentes puntos de la agencia las cuales nos indican salas de riesgo eléctrico, salidas de emergencia, localizaciones de extintores, etc. Se adaptó sala de lactancia.</p> <p><b>Faltantes.</b> Pecheros en algunos puntos de la agencia, dispensadores de agua y canecas en las salas y en recepción, (Espacios especiales para mujeres embarazadas o personas en estado de discapacidad en recepción), Tapete atrapa mugre en la entrada, señalizaciones de áreas para personas discapacitadas, detector de metales en recepción, lockers, carteles de señalización de máxima altura, tapa de baño en acero, dispensador de jabón y fluxómetro para discapacitados, puerta anti fuego en sala donde se alojan UPS (En salas de reuniones espacios amplios y adecuados para personas de talla baja o en estado de discapacidad), (Zona de fotocopiado, escritorio, cómputo y de mas), (Módulos especializados de atención).</p>
9	Ventanilla hacia adentro	Procesos y procedimientos	<p>Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.</p>	<p>La entidad cuenta con procesos misionales y de apoyo definidos para el cumplimiento de la misionalidad. Actualmente se encuentra en revisión el modelo de gestión por procesos de la entidad.</p>



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

10	Ventanilla hacia adentro	Procesos y procedimientos	Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.	La entidad cuenta con procesos misionales y de apoyo definidos para el cumplimiento de la misionalidad. Actualmente se encuentra en revisión el modelo de gestión por procesos de la entidad.
11	Ventanilla hacia adentro	Procesos y procedimientos	La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.	<p>Existe el proceso de gestión de servicio al ciudadano caracterizado con código A-CR-007, el procedimiento de atención al ciudadano y PQRS, código: A-PR-063, estrategia de atención al ciudadano con código: A-OT-076, instructivo para el registro y radicación de PQRS código A-OT-079 y caracterización de ciudadanos y grupos de interés código A-OT-084.</p> <p>En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - se programa actualizar la documentación del proceso de servicio al ciudadano, sin avances a la fecha de auditoría.</p> <p>No se evidencia la autoevaluación del proceso y el establecimiento de mejoras al mismo, según lo establecido en la caracterización del proceso.</p> <p>En el indicador “Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias” y el análisis de la información, se encuentra inconsistencia para el I trimestre 2021, al mencionar la recepción de 216 PQRS de las cuales 207 se responden en los tiempos establecidos por la norma y las restantes se reporta que están en trámite para dar respuesta dentro de los tiempos acorde con el tipo de solicitud, sin embargo se registra oportunidad del 96%, lo cual no corresponde a la realidad.</p>



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

12	Ventanilla hacia adentro	Procesos y procedimientos	La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.	La Agencia cuenta con procesos automatizados para el relacionamiento con la ciudadanía y diferentes grupos de interés, como es la sede electrónica Orfeo, formulario de PQRSD y el portal de servicios de cooperación (Cursos, Convocatorias, Registro Esal y Mapa de Cooperación).
13	Ventanilla hacia adentro	Talento humano	El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.	De acuerdo con la Circular 126 del 26 de febrero de 2021, se definen los funcionarios responsables de la gestión de los requerimientos realizados por la ciudadanía, los cuales son suficientes y con perfiles adecuados acorde con sus funciones.  En el desarrollo de la auditoría se identifica que es necesaria la apropiación por parte del líder de la política, para la implementación articulada de las diferentes actividades que requiere la política de servicio al ciudadano en la entidad.
14	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública (Cobertura)	La entidad se comunica con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro. • La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente. • La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos. • La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios. • La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para abrir	La entidad aplica el lenguaje claro en todos sus canales, internos y externos, al igual que en la elaboración de todas las piezas gráficas y audiovisuales. En dichas piezas, el mensaje escrito se refuerza a través de una imagen, un gráfico o un audio y, con ello, el lenguaje se hace más claro para la audiencia.  Se encuentra la información acerca de los trámites de la entidad, así como información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de la página web.  La entidad fortalece los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.



		<p>datos y divulgar proactivamente información. • La entidad garantiza la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales. • La entidad reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos. • La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos. • La entidad difunde información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores. • La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma lúdica (gamificación) • La entidad fortalece los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.</p>	<p>La entidad actualiza la información que está a disposición de los ciudadanos, sin embargo Control Interno ha identificado contenidos desactualizados, por ello solicita a los procesos responsables realizar el ajuste. Se recomienda fortalecer los controles para evitar desactualización de la información.</p> <p>A la fecha no ha sido necesaria para la Agencia la traducción de su información para este tipo de grupos poblacionales especiales. Sin embargo, como entidad reconocemos la importancia de preservar y proteger las lenguas nativas del país por tratarse de un mecanismo que garantiza los derechos de estas poblaciones, su identidad y tradición cultural.</p> <p>Para ello, es necesario consultar con el Ministerio de Cultura quien lidera un proyecto con estos grupos especiales y contar con una adecuada orientación y apoyo para la realización de las traducciones en las diferentes lenguas.</p> <p>Respecto a los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores, Especialmente con las redes sociales y los correos institucionales se tiene interacción con la ciudadanía. Espacios como los Facebook Live permiten tener en tiempo real una relación directa con las personas, quienes, en caso de tener dudas con las plataformas y su uso, son orientadas con oportunidad y se les apoya en la resolución de problemas o dudas relacionadas con la virtualidad.</p> <p>Precisamente, esta última ha tenido un protagonismo especial ante el actual panorama de aislamiento preventivo obligatorio. Por esa razón, desde Comunicaciones, se creó un protocolo de etiqueta que se</p>
--	--	---	---





			<p>socializó con el público interno de la entidad que permitió orientar al usuario con unas recomendaciones mínimas para el uso de plataformas como Meet y la adecuada organización de las reuniones virtuales con externos; aspecto relevante en la actual alfabetización digital. Asimismo, para los intercambios Col-Col, y ante la condición de pandemia, se elaboraron varias piezas audiovisuales con el paso a paso de cómo realizar los encuentros y los requisitos de conexión virtual. Un claro mecanismo de alfabetización digital con poblaciones de territorio. Se explicó la herramienta Google Classroom.</p> <p>En cuanto al tema de valores, estos se encuentran inmersos en todas las publicaciones que realiza la Agencia, ya que el mismo Plan Estratégico de Comunicaciones y la misma Política tienen como pilar y derrotero los valores del Código de Integridad y Buen Gobierno.</p> <p>Adicionalmente, apoyamos las iniciativas de desmentir aquellas noticias del Estado, denominadas “Fake News” que son difundidas especialmente en redes sociales y que desinforman a la ciudadanía. Con ello, además se genera una reflexión e invitación a la responsabilidad de informarse de fuentes confiables y no reenviar mensajes que buscan desestabilizar o generar miedo e incertidumbre en las comunidades.</p> <p>La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión se encuentra publicada en nuestros canales, pero no responden a un formato lúdico o de gamificación. Para este resultado se requiere de capital humano especializado que pueda producir</p>
--	--	--	--



				este estilo de piezas.
15	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites (Certidumbre)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trámites son sencillos para los ciudadanos y permiten efectuarse a través de diferentes canales, incluso a domicilio.</li> <li>• Los trámites tienen en cuenta la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor respecto de sus dinámicas y disponibilidad de canales y recursos para acceder a la entidad, especialmente en el nivel territorial.</li> <li>• La información que se presenta sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites está en lenguaje claro, se presenta de forma actualizada, es la misma sin importar el canal a través del cual se divulgue.</li> <li>• Los canales dispuestos para efectuar trámites son accesibles o cuentan con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.</li> <li>• La identificación de trámites por simplificar tiene en cuenta ejercicios de consulta ciudadana.</li> <li>• El diseño de las acciones para simplificar trámites se construye con el apoyo de los usuarios de los trámites.</li> <li>• Se facilita el control social y vigilancia ciudadana a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite identificado para la Dirección de Demanda es el registro ESAL, al cual los usuarios pueden acceder a través del portal de servicios en la página web de APC-Colombia, mediante llamadas telefónicas y en tiempos de no pandemia se pueden acercar personalmente a la agencia.</li> <li>• El trámite sí está caracterizado; nuestros usuarios son las entidades sin ánimo de lucro según la Resolución 358 del 28 de agosto de 2017. Teniendo en cuenta que el trámite se realiza netamente a través de medios electrónicos no es relevante su ubicación territorial, pues el trámite se realiza por internet. En los casos en que se han presentado intermitencias o fallas de la página web en línea los usuarios se han podido comunicar con el servicio técnico para resolverlos.</li> <li>• Sí, esta información corresponde al Manual de registro ESAL y la resolución que se comparte tanto en publicación por la página web de APC-Colombia, como a través de correo electrónico cuando hay una consulta específica por este medio.</li> <li>• Sí, pero es necesario precisar que las condiciones de accesibilidad para usuarios con algún tipo de discapacidad audiovisual no son del resorte de las competencias de la Dirección de Demanda.</li> <li>• Sí, se tiene en cuenta a través de la elaboración de la encuesta de satisfacción al ciudadano, llevada a cabo una vez al año.</li> <li>• En aras de mantener un mejor control y transparencia de la información registrada por las entidades se está trabajando en la unificación del proceso de registro de información de proyectos con el registro ESAL.</li> </ul>



16	Ventanilla hacia afuera	Información y comunicación (Certidumbre)	<ul style="list-style-type: none"><li>• A partir del ejercicio de caracterización, implementar estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y la información y comunicación en respuesta a sus características sociolingüísticas, teniendo presente a los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional de forma que se facilite la relación entre el Estado y los ciudadanos, en el marco de la atención al ciudadano.</li><li>• Con base en el proceso de caracterización de usuarios realizado, contemplar para todos los espacios, canales y herramientas de comunicación de la entidad con la ciudadanía y sus grupos de valor los criterios de lenguaje claro, lenguaje institucional definido, enfoque diferencial y características sociolingüísticas.</li><li>• Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.</li><li>• Incorporar dentro de los canales de atención medidas técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.</li></ul>	<p>Se garantiza el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional acorde con grupos de valor identificados en la caracterización de los usuarios en lenguaje claro.</p> <p>Se emplean los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, para que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera expedita.</p> <p>Se generan espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar los procesos internos y la atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. Se recomienda análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.</p>
----	-------------------------	--	--	--



			<p>Disponer de documentación suficiente (reglamentos, formatos e instructivos, entre otros), bajo los principios de lenguaje claro, que permitan precisar y estandarizar la actuación de la entidad en su interacción con el ciudadano y la certidumbre sobre las condiciones precisas de tiempo, modo y lugar en las que se realiza; y, en general, implementar protocolos y estándares para la prestación del servicio. • Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano - Estado. • Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la</p>	
--	--	--	---	--



			<p>generación de acciones de mejora y la toma de decisiones. • Implementar mejoras y ajustes en sus sistemas de información y bases de datos para permitir la interoperabilidad y el intercambio de información entre entidades relativas a la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. • Definir canales de información alternativos para las poblaciones con bajo, escaso o nulo acceso a servicios virtuales, acordes con sus dinámicas de forma que se garantice la igualdad en el conocimiento y el acceso a su oferta institucional. • Crear e implementar herramientas de información que brinden mayor cobertura en términos geográficos y de población de manera que se facilite el acceso de diversos públicos desde las regiones y lugares según sus condiciones de comunicación. • Realizar acciones coordinadas de unificación de información y bases de datos al interior de las entidades con sus regionales, así como el intercambio de buenas prácticas y el establecimiento de alianzas para el desarrollo de acciones conjuntas con entidades territoriales con el fin de facilitar el acceso a la información, a trámites y servicios. • Innovar en los procesos comunicativos entre los diferentes actores (nivel central, otras entidades, entidad, funcionarios, área de Servicio al Ciudadano y</p>	
--	--	--	---	--



			Ciudadanía) promoviendo el acercamiento con los ciudadanos, la facilidad, transparencia y seguridad en la gestión, la integridad de los servidores públicos y la alfabetización digital.	
17	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental (Certidumbre)	<p>• Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.</p> <p>• Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano, de manera que está cumpla con los criterios de calidad y oportunidad en respuesta a las demandas de información pública por parte de los grupos de valor.</p> <p>• Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.</p> <p>• Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.</p>	<p>Para el relacionamiento con la ciudadanía y diferentes grupos de interés, como es la sede electrónica Orfeo, formulario de PQRSD y el portal de servicios de cooperación (Cursos, Convocatorias, Registro Esal y Mapa de Cooperación)</p> <p>Adicionalmente durante las vigencias 2019 y 2021, se realizaron acciones asociadas con la digitalización de la información del archivo central para realizar el cague masivo en el aplicativo Orfeo como herramienta para consolidación de información asociada con la gestión documental, permitiendo de forma ágil y segura la consulta de los archivos y expediente de la Entidad. Para garantizar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información desde el vigencia 2020 se inició con el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI el cual contribuye a la meta sectorial establecida para la vigencia 2021 la cual es certificar a la entidad en la norma NTC ISO 27001:2013.</p> <p>Para garantizar la seguridad de la información y su integridad se implementa: El sistema integrado de conservación, programa de gestión documental, sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>El flujo de información está establecido a través de Orfeo y del procedimiento de PQRS.</p> <p>Para garantizar la disponibilidad de la información producida se implementó el SIC Sistema Integrado de Conservación y el PGD</p>



				<p>Se genera procesa y trasmite información a través de Orfeo, y se conserva de acuerdo con lo establecido en el SIC</p> <p>Para llegar a un mejor manejo de la información se requiere de un mayor conocimiento en el manejo de información, conformación de las unidades documentales físicas y el manejo del sistema de gestión documental Orfeo.</p>
18	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas (Expectativas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer el servicio al ciudadano como un puente que da acceso al quehacer público, es decir, a la participación ciudadana en los temas de la vida política, social, cultural y económica del país.</li> <li>• Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.</li> <li>• Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.</li> <li>• En el proceso de caracterización de usuarios, trascender de los registros administrativos y de gestión documental basadas en los derechos de petición de los ciudadanos y grupos de valor, ampliando los criterios de indagación para identificar las características,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para esta evidencia se cuenta con el documento A-OT-076, el cual hace referencia a la estrategia de Atención al ciudadano., el cual requiere ser revisado para la articulación con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano 2020.</li> <li>• El primer enlace se evidencia la ENCI, como mecanismos en el participaron diferentes actores, tales como entidades sectoriales, gobernaciones. En el segundo enlace hace referencia al mecanismo de participación de la audiencia pública de rendición de cuentas.</li> <li>• Diseñar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas de la consulta a la ciudadanía que sean pertinentes y dando a conocer los resultados de la misma.</li> <li>• Se adjunta un documento en drive que brinda el insumo para la Estrategia Nacional de Cooperación 2019-2022.</li> </ul>



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

		<p>necesidades que se deben satisfacer, las problemáticas que se van a resolver, considerando poblaciones que tiene intereses en la gestión institucional vinculando a los grupos no peticionarios en los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses de los grupos de valor para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas (transparencia focalizada).</li><li>•Entregar la información en lenguaje claro, en lenguas nativas y con criterios de enfoque diferencial.</li></ul> <p>•Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>•En el primer enlace se evidencia lo correspondiente a la rendición de cuentas. Para lo relacionado con el PAAC 2021 se tiene que la información se encuentra registrada en el sistema Brújula.</li><li>•La entidad entrega información en lenguaje claro. A la fecha no ha sido necesaria para la Agencia la traducción de su información para este tipo de grupos poblacionales especiales. Sin embargo, como entidad reconocemos la importancia de preservar y proteger las lenguas nativas del país por tratarse de un mecanismo que garantiza los derechos de estas poblaciones, su identidad y tradición cultural.</li></ul> <p>Para ello, es necesario consultar con el Ministerio de Cultura quien lidera un proyecto con estos grupos especiales y contar con una adecuada orientación y apoyo para la realización de las traducciones en las diferentes lenguas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•No se presenta evidencia de realizarse.</li></ul>
--	--	---	---





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

		<p>lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.</li><li>•Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.</li><li>•Divulgar los mecanismos e instancias de participación a través de los canales de atención.</li><li>•Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente.</li><li>•Elaborar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible. La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación para la</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•No se presenta evidencia de realizarse.</li><li>•No se presenta evidencia de realizarse.</li><li>•La informa se puede evidencia en la página principal de la entidad, como también dentro del módulo de transparencia, en mecanismos de contacto.</li><li>•No se presenta evidencia de realizarse.</li><li>•Los informes se encuentran publicados en el enlace mencionado.</li></ul>
--	--	--	---



		<p>rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Informar de manera proactiva sobre los proyectos específicos de regulación, para lo cual, además de publicar en la página web de cada entidad el proyecto de regulación, se deben indicar los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán inscribirse para recibir información automática de los proyectos específicos de regulación que pretendan expedirse, así como los medios a través de los cuales podrán hacer observaciones a dichos proyectos. De igual forma, se debe informar tanto a los inscritos para recibir información automática, como a la ciudadanía en general, por diferentes canales de comunicación, el objetivo de la propuesta de regulación, el plazo máximo para presentar observaciones y los medios y mecanismos para recibirlas, de conformidad con el Decreto 1273 de 2020.</li><li>•Incluir a organismos de control y veedurías ciudadanas en los ejercicios de co-creación para los procesos de racionalización de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•No se tiene porque la entidad no es generadora de normas hacia nuestros clientes y grupos de valor, por la naturaleza jurídica de APC.</li><li>•Esto corresponde a las encuestas que genera la Dirección de Demanda a los usuarios, con el fin de conocer la percepción en el tema de racionalización de trámites.</li></ul>
--	--	--	---



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

		<p>trámites, la solución de problemas y la innovación de productos y servicios institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Constituir canal de comunicación de doble vía para capturar la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión y dar a conocer las acciones correctivas y planes de mejora como consecuencia de la rendición de cuentas.</li><li>•Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad</li><li>•Diseñar e implementar estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, entre otras fortaleciendo la carta de trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo étnico, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Dentro del proceso de rendición de cuentas y la estrategia de rendición de cuentas se establece una encuesta de evaluación frente a los temas expuestos y al evento en general. Uno de ellos en el informe de Audiencia Pública de rendición de cuentas.</li><li>•No se presenta evidencia de realizarse.</li><li>•En el enlace de la página web se evidencia que existe un campo de la carta de trato digno y Derechos de los Ciudadanos y medios para garantizarlos entre otros.</li></ul>
--	--	---	---



19	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de servicio al ciudadano en la Información Estadística (Certidumbre)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Asegurar que las bases de datos de los registros administrativos y de las operaciones estadísticas estén anonimizadas.</li><li>•Cumplir los lineamientos y requisitos establecidos por el líder de la política para los procesos estadísticos y asegurar que la información estadística y la documentación de sus procesos, registros administrativos e indicadores esté actualizada, disponible y asequible para el diálogo entre el Estado, los ciudadanos y demás partes interesadas.</li><li>•Divulgar ampliamente los datos abiertos de que dispone la entidad, con orientaciones sencillas sobre las posibilidades de uso de los mismos por parte de los grupos de valor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La información generada por la Dirección de Demanda en el sistema de información Cíclope, es asegurada por los controles de registro de los funcionarios de la DD a través de los soportes verídicos de la información registrada y los informes oficiales de los diferentes actores involucrados en el proceso. Asimismo, es importante precisar que Cíclope cuenta con un sistema de auditoría el cual permite identificar cada cambio de la información y el usuario que la realizó, garantizando la trazabilidad del manejo de la información. Además de lo anterior, la información está registrada bajo un estándar de lenguaje común.</li><li>Se garantiza que la información no sea registrada ni utilizada con fines propios a través de un proceso de verificación y control, el cual contempla documentos oficiales por parte de los cooperantes, garantizando que la información mantenga un flujo claro y transparente desde que se reporta hasta que se registra en el sistema de información Cíclope.</li><li>•La información estadística y los registros administrativos de APC-Colombia se actualizan periódicamente en el Sistema Estadístico Nacional (SEN), cuya información está abierta para todo el público y puede ser consultado por diferentes entidades nacionales.</li><li>•Este lineamiento se realiza mediante los eventos anuales de rendición de cuentas y de Alianzas con resultados, en los cuales se divulgan públicamente los resultados de la cooperación internacional del último año. Cabe mencionar que los datos abiertos</li></ul>
----	-------------------------	---	--	---



			<p>•Facilitar a los grupos de control social y veedurías ciudadanas la información estadística institucional disponible para el ejercicio de vigilancia ciudadana.</p>	<p>también están publicados en la página web de APC-Colombia.</p> <p>•Esta facilitación se realizó mediante la publicación y realización del facebook live del documento de análisis de la cooperación internacional del 2019, así como de su matriz de información. Adicionalmente, cada uno de los escritorios realizó una socialización previa de la información de cooperación internacional que se publicará en 2020. De manera paralela DCI responde a las solicitudes de los territorios y entidades a través de la información consignada en el tablero de control, el cual si bien no está publicado, es la herramienta que facilita y agiliza la respuesta a las solicitudes. Este tablero es compartido por la dirección de Demanda con la información actualizada cada dos meses.</p>
20	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas (Expectativas)	<p>Reconocer el servicio al ciudadano como un puente que da acceso al quehacer público, es decir, a la participación ciudadana en los temas de la vida política, social, cultural y económica del país. • Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014. • Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo. • En el proceso de caracterización de</p>	<p>Desde el PAAC en el componente de rendición de cuentas, cada proceso misional identifica en la ciudadanía los temas de interés, posibilidades de participación y realizarse con los diferentes grupos de valor.</p> <p>Dentro de la estrategia de participación ciudadana se incluyen actividades en las cuales se involucra la ciudadanía, en los procesos misionales.</p> <p>Existe el mecanismo que incluya a la ciudadanía en la formulación de la ENCI.</p> <p>Para el PAAC no se ha hecho consulta a la ciudadanía, se hará para 2022.</p> <p>En el proceso de caracterización de usuarios, no se evidencia la utilización de derechos de petición e indagación de necesidades a satisfacer.</p> <p>Entregar la información en lenguas nativas y con criterios de enfoque</p>



		<p>usuarios, trascender de los registros administrativos y de gestión documental basadas en los derechos de petición de los ciudadanos y grupos de valor, ampliando los criterios de indagación para identificar las características, necesidades que se deben satisfacer, las problemáticas que se van a resolver, considerando poblaciones que tiene intereses en la gestión. Institucional vinculando a los grupos no peticionarios en los servicios. • Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses de los grupos de valor para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas (transparencia focalizada). • Entregar la información en lenguaje claro, en lenguas nativas y con criterios de enfoque diferencial. • Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998. • Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la</p>	<p>diferencial, no se han recibido solicitudes, se recomienda alistarse en caso de recibirse.</p> <p>No se han identificado sugerencias de mejora específicas a partir de las solicitudes de derechos de petición ni en rendición de cuentas.</p> <p>En la rendición de cuentas se ha indagado aun cuando no se han identificado sugerencias de mejora.</p> <p>No se utiliza la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.</p> <p>Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública, específicamente en la planeación.</p> <p>Existen bases de datos actualizadas por parte de las direcciones misionales y comunicaciones.</p> <p>La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios.</p> <p>Con relación a los trámites de la entidad se encuentra accesible a través de la web y con relación a la formalización del sistema nacional de cooperación se ha divulgado a diferentes actores, sectores y territorios.</p> <p>El documento de estrategia de participación ciudadana no incluye la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública, expectativas ciudadanas, el cual requiere actualización.</p>
--	--	---	---



			<p>identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden. • Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas. • Divulgar los mecanismos e instancias de participación a través de los canales de atención. • Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente. • Elaborar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible. La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los</p>	
--	--	--	---	--



			<p>interlocutores y recursos institucionales. • Informar de manera proactiva sobre los proyectos específicos de regulación, para lo cual, además de publicar en la página web de cada entidad el proyecto de regulación, se deben indicar los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán inscribirse para recibir información automática de los proyectos específicos de regulación que pretendan expedirse, así como los medios a través de los cuales podrán hacer observaciones a dichos proyectos. De igual forma, se debe informar tanto a los inscritos para recibir información automática, como a la ciudadanía en general, por diferentes canales de comunicación, el objetivo de la propuesta de regulación, el plazo máximo para presentar observaciones y los medios y mecanismos para recibirlas, de conformidad con el Decreto 1273 de 2020. • Incluir a organismos de control y veedurías ciudadanas en los ejercicios de co-creación para los procesos de racionalización de trámites, la solución de problemas y la innovación de productos y servicios institucionales. • Constituir canal de comunicación de doble vía para capturar la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión y dar a conocer las acciones correctivas y planes de mejora como consecuencia de la</p>	
--	--	--	---	--





			<p>rendición de cuentas. • Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad • Diseñar e implementar estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, entre otras fortaleciendo la carta de trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo étnico, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.</p>	
21	Ventanilla hacia afuera	Lineamientos de gobierno digital (Expectativas)	<p>Implementar los Servicios Ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; esto permitirá que las entidades compartan información entre ellas con el fin de eliminar la carga a los ciudadanos de presentar requisitos y autenticarse digitalmente, con el fin de garantizar que puedan hacer trámites en línea certificando su identidad digital (quien realiza el trámite es quien dice ser).</p>	<p>La entidad cuenta con un solo trámite denominado Registro Esal, implementado como servicio digital.</p> <p>Se cuenta con otros mecanismos para brindar el intercambio de información con la ciudadanía y demás grupos interés como son: Sede electrónica (página web), Formulario de PQRSD, Servicio de interoperabilidad para consulta de información de proyectos asociados con Ayuda Oficial al Desarrollo, Portal de Servicios de Cooperación (Mapa de cooperación, trámite de Registro Esal, Cursos y Convocatorias), Orfeo.</p> <p>Se está realizando mejora continua del SGSI, definiendo los datos</p>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la implementación del marco de interoperabilidad, con el fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas y, de ser necesario, con entidades privadas.</li> <li>• De acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, garantizar que las páginas web, portales web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos, cuenten con características técnicas y funcionales que permitan al usuario percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente.</li> <li>• Generar opciones innovadoras para llevar el portafolio de servicios de la entidad al nivel territorial con criterios de seguridad, accesibilidad, escalabilidad, privacidad, gratuidad, y usabilidad.</li> <li>• Apoyar la alfabetización digital y la apropiación de canales digitales e incentivar su uso parte de los ciudadanos.</li> </ul>	<p>maestros asociados con los terceros de la entidad, mejora sede electrónica y formulario PQRSD. Luego se tiene previsto iniciar con la implementación de interoperabilidad X-ROAD establecida por MINTIC, acciones para contribuir con la gobernanza de los datos y la certificación en la norma ISO NTC 27001:2013.</p> <p>Se avanzó en el desarrollo de las especificaciones funcionales que aportan a la automatización de los procesos de cara a la ciudadanía, para cuando la Agencia cuente con el Decreto para la expedición de los Certificados de Utilidad Común – CUC.</p>
22	Ventanilla hacia afuera	Gestión del conocimiento y la innovación (Expectativas)	<p>(i) Generación y producción de conocimiento, ii) Herramientas de uso y apropiación, iii) Analítica institucional y iv) Cultura del compartir y difundir.</p>	No se presenta evidencia de realizarse cada uno de los ejes propuestos.

## **Conclusión**

Los controles internos para la gestión de servicio al ciudadano de APC – Colombia no son efectivos, en cumplimiento de la política pública de servicio al ciudadano de diciembre de 2020.

## **Recomendaciones**

Para los diferentes criterios de ventanilla hacia afuera y hacia adentro, se realizan las siguientes recomendaciones, con el propósito de avanzar en la implementación de la política pública de servicio al ciudadano, teniendo presente que si bien existe un proceso desde el cual se lidera, es indispensable el concurso articulado de los diferentes procesos, para asegurar el efectivo relacionamiento entre los ciudadanos y la Agencia.

Por lo anterior para las siguientes recomendaciones, se espera se formulen los planes de mejoramiento correspondientes.

## **Ventanilla hacia adentro**

### **Arreglos institucionales**

- ✓ Continuar la implementación de la Resolución 1519 de 2020 con las directrices de Accesibilidad Web.
- ✓ Cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 en materia de accesibilidad a espacios físicos, revisando aspectos aplicables a la entidad.

### **1. Talento humano**

- ✓ En el desarrollo de la auditoría se identifica que es necesaria la apropiación por parte del líder de la política, para la implementación articulada de las diferentes actividades que requiere la política de servicio al ciudadano en la entidad.

### **2. Procesos y procedimientos**

- ✓ Revisar el método para calcular el indicador “Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias” y el análisis de la información, por presentar inconsistencias en el mismo. Para el I trimestre 2021 se reciben 216 PQRSD de las cuales 207 se responden en los



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

tiempos establecidos por la norma y las restantes se encuentran en trámite para dar respuesta dentro de los tiempos acorde con el tipo de solicitud, sin embargo se registra oportunidad del 96%, lo cual no corresponde a la realidad.

- ✓ En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - se programa actualizar la documentación del proceso de servicio al ciudadano, sin avances a la fecha de auditoría.
- ✓ Realizar la autoevaluación del proceso y el establecimiento de mejoras al mismo, según lo establecido en la caracterización del proceso.
- ✓ Realizar la medición de la política, acorde con lo establecido en los lineamientos de política pública de servicio al ciudadano 2020.

### **Ventanilla hacia afuera**

#### **3. Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública**

- ✓ Fortalecer los controles por parte de los procesos responsables, para evitar desactualización de la información publicada en la página web de la entidad.
- ✓ Consultar con el Ministerio de Cultura o entidades competentes, para alistarse en caso de requerir traducción de información en lenguas nativas y entregar la información en formatos accesibles para estos solicitantes.
- ✓ La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión se encuentra publicada, pero no responden a un formato lúdico o de gamificación, por lo cual se recomienda revisar y disponer de los recursos humanos o tecnológicos para producir la información en el formato lúdico solicitado.
- ✓ Los temas recurrentes en las PQRSD se lleven a la página web en preguntas frecuentes, para facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

#### **4. Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites**

- ✓ Para la estructuración del futuro trámite de Certificados de Utilidad Común - CUC, tener en cuenta el apoyo de los usuarios de los trámites en su construcción y los lineamientos de servicio al ciudadano para los trámites.
- ✓ Continuar con la unificación del proceso de registro de información de proyectos con el registro ESAL para mantener el mejor control y transparencia de la información registrada por las entidades.
- ✓ Revisar las condiciones de accesibilidad a los trámites por parte de usuarios con algún tipo de discapacidad audiovisual.



## **5. Información y comunicación**

- ✓ Se recomienda el análisis periódico de los resultados, toma de decisiones y generación de acciones de mejora para los procesos internos, atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, a partir de los espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor.
- ✓ Fomentar el uso del lenguaje claro y continuar fomentando el curso de lenguaje claro del DNP.

## **6. Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental**

- ✓ Ampliar el conocimiento de todos los colaboradores de la Agencia en el manejo de información, conformación de las unidades documentales físicas y el manejo del sistema de gestión documental Orfeo.

## **7. Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuenta.**

- ✓ Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
- ✓ Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos.
- ✓ Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.
- ✓ Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.
- ✓ Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.
- ✓ Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente.
- ✓ Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y



comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad. Lo anterior debe ser incorporado en el documento de estrategia de servicio al ciudadano.

## **8. Lineamientos de servicio al ciudadano en la información estadística**

- ✓ Implementar los lineamientos de servicio al ciudadano en la información estadística de manera integral para la entidad, para cubrir los diferentes procesos generadores de información estadística, no solo lo relacionado con la Dirección de Demanda, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## **9. Lineamientos de gobierno digital**

- ✓ Continuar con la mejora continua del SGSI, definiendo los datos maestros asociados con los terceros de la entidad, mejora sede electrónica y formulario PQRSD. Iniciar con la implementación de interoperabilidad X-ROAD establecida por MINTIC, acciones para contribuir con la gobernanza de los datos y la certificación en la norma ISO NTC 27001:2013.
- ✓ Una vez la Agencia cuente con el Decreto para la expedición de los Certificados de Utilidad Común – CUC, se desarrollen las especificaciones funcionales para la automatización de los procesos de cara a la ciudadanía.

## **10. Gestión del conocimiento y la innovación**

- ✓ Se recomienda la articulación entre la política de gestión del conocimiento y de servicio al ciudadano en cada uno de los ejes propuestos: (i) Generación y producción de conocimiento, ii) Herramientas de uso y apropiación, iii) Analítica institucional y iv) Cultura del compartir y difundir.

**Proyectó:** María del Pilar Duarte Fontecha

**Revisó:** Alex Alberto Rodríguez Cubides