

## MEMORANDO



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No: 20211500004973

Bogotá, D.C., 2021-05-24

**PARA:** ANGELA MERCEDES OSPINA DE NICHOLLS

**CARGO:** Directora General

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

**ASUNTO:** Informe de verificación y seguimiento a la gestión de la PQRSD -  
Enero a Abril de 2021

Respetada Directora,

Remito para su información el documento de resultado de verificación y seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2021.

Cordialmente,

**ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**  
Asesor con Funciones de Control Interno

Anexos: Un (1) informe de verificación y seguimiento a la gestión de la PQRSD -  
Enero a Abril de 2021

Copia:

Proyectó: ISRAEL PAEZ BARAJAS

Revisó:

Carrera 10 No. 97A-13 Torre A, Piso 6 - Bogotá, Colombia

PBX 6012424

[cooperacionapc@apccolombia.gov.co](mailto:cooperacionapc@apccolombia.gov.co)

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

Código: A-FO-102 - Versión: 07 - Fecha: Mayo 28 de 2018

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

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

#### **CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C., mayo 19 de 2021**

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

1. Introducción .....	3
2. Objetivo general.....	3
3. Objetivos específicos.....	3
4. Alcance .....	4
5. Marco Legal .....	4
6. Desarrollo metodológico .....	5
7. Resultados de auditoría .....	5
8. Recomendación.....	28



## 1. Introducción

El presente informe de verificación y de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos está enmarcado en el Decreto 4911 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 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) de enero al treinta (30) de abril de 2021.

#### 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”*.
- 4. Resolución 048 de 2017.** Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional.



## 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 300 registros durante el periodo señalado en el alcance de la presente auditoría.

### Dirección General

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400000287	23/01/2021	28/01/2021	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001457	5/03/2021	5/03/2021	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta

### Dirección de Demanda

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20213000000311	2021-01-06	2021-01-20	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000000141	2021-01-07	2021-01-08	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000000211	2021-01-09	2021-01-18	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000000911	2021-01-09	2021-01-20	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



2021300000221	2021-01-09	2021-01-18	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
2021300000541	2021-01-14	2021-01-19	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002081	2021-01-23	2021-02-02	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002121	2021-01-24	2021-02-02	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002281	2021-01-24	2021-02-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000001811	2021-01-26	2021-01-27	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002161	2021-01-31	2021-02-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002591	2021-01-31	2021-02-08	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002151	2021-02-02	2021-02-02	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002411	2021-02-03	2021-02-08	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002351	2021-02-03	2021-02-08	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002521	2021-02-04	2021-02-08	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000003101	2021-02-04	2021-02-18	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002891	2021-02-09	2021-02-12	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20213000003051	2021-02-10	2021-02-15	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000003131	2021-02-10	2021-02-15	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004291	2021-02-10	2021-02-24	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000003111	2021-02-12	2021-02-17	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004241	2021-02-16	2021-02-23	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004251	2021-02-17	2021-02-23	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000003891	2021-02-17	2021-02-22	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000003971	2021-02-18	2021-02-22	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004211	2021-02-22	2021-02-24	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004411	2021-02-23	2021-03-01	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004731	2021-02-24	2021-03-05	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005041	2021-03-01	2021-03-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005431	2021-03-01	2021-03-11	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005141	2021-03-01	2021-03-05	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20213000004951	2021-03-01	2021-03-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005521	2021-03-02	2021-03-09	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000004961	2021-03-02	2021-03-05	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005301	2021-03-03	2021-03-05	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005061	2021-03-03	2021-03-04	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005031	2021-03-03	2021-03-04	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000002313	2021-03-04	2021-03-09	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005611	2021-03-08	2021-03-10	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005641	2021-03-08	2021-03-10	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006371	2021-03-09	2021-03-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000005761	2021-03-09	2021-03-11	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006221	2021-03-11	2021-03-19	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006201	2021-03-11	2021-03-19	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006141	2021-03-12	2021-03-18	DE ENTES DE CONTROL	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20213000005961	2021-03-12	2021-03-17	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006051	2021-03-12	2021-03-17	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006061	2021-03-15	2021-03-19	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006131	2021-03-16	2021-03-18	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006511	2021-03-16	2021-03-25	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006661	2021-03-16	2021-03-25	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006121	2021-03-17	2021-03-25	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006241	2021-03-17	2021-03-26	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006531	2021-03-18	2021-03-25	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006361	2021-03-18	2021-03-24	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006911	2021-03-19	2021-03-29	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000006541	2021-03-23	2021-03-23	DE DENUNCIA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000007221	2021-03-26	2021-03-29	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008281	2021-04-05	2021-04-19	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20213000007491	2021-04-05	2021-04-07	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000007661	2021-04-07	2021-04-12	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008081	2021-04-08	2021-04-16	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008151	2021-04-09	2021-04-16	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008251	2021-04-13	2021-04-16	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008471	2021-04-13	2021-04-26	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008171	2021-04-13	2021-04-20	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009151	2021-04-13	2021-04-27	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008801	2021-04-14	2021-04-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008501	2021-04-19	2021-04-21	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008661	2021-04-19	2021-04-21	DE QUEJA O RECLAMO	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009241	2021-04-20	2021-04-29	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008611	2021-04-20	2021-04-21	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000008681	2021-04-20	2021-04-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20213000008701	2021-04-20	2021-04-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009501	2021-04-20	2021-05-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009361	2021-04-22	2021-05-03	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009181	2021-04-23	2021-04-29	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009091	2021-04-23	2021-05-04	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009421	2021-04-26	2021-05-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009211	2021-04-26	2021-05-05	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009851	2021-04-26	2021-05-06	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009671	2021-04-26	2021-05-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009451	2021-04-27	2021-05-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009581	2021-04-28	2021-05-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000010021	2021-04-28	2021-05-11	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20213000009591	2021-04-29	2021-05-04	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



#### Dirección de oferta

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
2021140000107	2021-01-09	2021-01-20	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001147	2021-02-25	2021-02-26	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001227	2021-03-01	2021-03-09	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001487	2021-03-08	2021-03-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001497	2021-03-08	2021-03-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001507	2021-03-08	2021-03-23	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001517	2021-03-08	2021-03-12	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001817	2021-03-16	2021-03-23	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002537	2021-04-14	2021-04-16	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta

#### Oficina Asesora Jurídica

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400002047	2021-03-24	2021-04-07	DE QUEJA O RECLAMO	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002167	2021-03-31	2021-04-07	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400002387	2021-04-12	2021-04-13	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002557	2021-04-15	2021-04-27	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta

Oficina de Comunicaciones

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400002637	2021-04-19	2021-04-29	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002747	2021-04-20	2021-04-29	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002897	2021-04-26	2021-04-29	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta

Oficina de Planeación

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400002597	19/04/2021	29/04/2021	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta

Peticiones, quejas y reclamos

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400000347	23/01/2021	2/02/2021	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000617	4/02/2021	8/02/2021	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000987	18/02/2021	22/02/2021	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400001697	12/03/2021	12/04/2021	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
----------------	------------	------------	-------------	---

Dirección Administrativa y Financiera

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400000017	2021-01-05	2021-01-12	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000027	2021-01-06	2021-01-12	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000077	2021-01-07	2021-01-19	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000097	2021-01-07	2021-01-15	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000167	2021-01-10	2021-01-14	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000177	2021-01-14	2021-01-20	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000207	2021-01-16	2021-01-27	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000217	2021-01-16	2021-01-26	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000237	2021-01-22	2021-01-26	DE PETICION	Se respondió en conjunto con el 20211400000247
20211400000247	2021-01-22	2021-01-26	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000257	2021-01-23	2021-02-03	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400000277	2021-01-23	2021-02-03	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000307	2021-01-23	2021-01-27	DE PETICION	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000317	2021-01-23	2021-01-26	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000357	2021-01-24	2021-01-26	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000417	2021-01-24	2021-01-27	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000447	2021-01-28	2021-02-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000467	2021-01-31	2021-02-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000687	2021-02-09	2021-02-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000717	2021-02-10	2021-02-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000907	2021-02-17	2021-02-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000977	2021-02-18	2021-03-01	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000997	2021-02-22	2021-03-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001067	2021-02-24	2021-03-08	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001077	2021-02-24	2021-03-04	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400001087	2021-02-24	2021-03-04	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001127	2021-02-25	2021-03-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001177	2021-02-25	2021-03-23	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001307	2021-03-02	2021-03-10	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001347	2021-03-02	2021-03-08	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001357	2021-03-02	2021-03-05	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001437	2021-03-04	2021-03-15	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001577	2021-03-09	2021-03-10	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001627	2021-03-10	2021-03-11	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001647	2021-03-11	2021-03-12	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001657	2021-03-11	2021-03-12	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001747	2021-03-12	2021-03-19	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001757	2021-03-15	2021-03-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001827	2021-03-16	2021-03-24	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400001877	2021-03-16	2021-03-31	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001897	2021-03-17	2021-03-30	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001987	2021-03-19	2021-03-29	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001997	2021-03-19	2021-03-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002027	2021-03-23	2021-03-30	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002117	2021-03-30	2021-04-12	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002127	2021-03-30	2021-04-12	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002137	2021-03-30	2021-04-12	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002147	2021-03-30	2021-04-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002207	2021-04-05	2021-04-27	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002257	2021-04-06	2021-04-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002297	2021-04-07	2021-04-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002347	2021-04-09	2021-04-12	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002367	2021-04-09	2021-04-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400002397	2021-04-13	2021-04-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002527	2021-04-14	2021-04-19	Respuesta*	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002567	2021-04-15	2021-04-26	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002587	2021-04-19	2021-05-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002627	2021-04-19	2021-04-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002667	2021-04-20	2021-05-11	DE QUEJA O RECLAMO	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002707	2021-04-20	2021-05-03	DE ENTES DE CONTROL	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002817	2021-04-22	2021-04-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta

\*Este tipo de petición debe revisarse

Dirección de cooperación Interinstitucional

No. de radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta/Archivo	Tipo de solicitud	Observación de control interno
20211400000037	2021-01-06	2021-01-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000047	2021-01-06	2021-01-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000067	2021-01-07	2021-01-14	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000117	2021-01-09	2021-01-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400000137	2021-01-09	2021-01-14	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000197	2021-01-15	2021-01-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000227	2021-01-16	2021-01-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000267	2021-01-23	2021-01-27	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000297	2021-01-23	2021-01-31	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000327	2021-01-23	2021-02-02	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000367	2021-01-24	2021-01-31	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000377	2021-01-24	2021-01-26	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000397	2021-01-24	2021-01-26	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000427	2021-01-26	2021-02-04	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000457	2021-01-28	2021-02-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000477	2021-01-31	2021-02-02	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000497	2021-01-31	2021-02-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000517	2021-01-31	2021-02-10	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400000527	2021-02-01	2021-02-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000567	2021-02-03	2021-02-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000577	2021-02-03	2021-02-09	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000587	2021-02-04	2021-02-15	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000627	2021-02-04	2021-02-15	DE PETICIÓN	Se le adjunto como soporte el radicado de respuesta del 2021140000637 por ser el mismo asunto
20211400000637	2021-02-04	2021-02-08	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000647	2021-02-04	2021-02-09	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000657	2021-02-08	2021-02-17	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000667	2021-02-08	2021-02-17	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000677	2021-02-08	2021-02-15	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000697	2021-02-09	2021-02-17	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000727	2021-02-10	2021-02-22	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000747	2021-02-10	2021-02-11	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400000767	2021-02-10	2021-02-15	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000787	2021-02-11	2021-02-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000797	2021-02-12	2021-02-24	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000817	2021-02-12	2021-02-18	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000827	2021-02-12	2021-02-15	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000837	2021-02-13	2021-02-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000847	2021-02-15	2021-02-25	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000857	2021-02-15	2021-02-18	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000867	2021-02-16	2021-02-24	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000877	2021-02-16	2021-02-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000917	2021-02-17	2021-02-18	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000927	2021-02-17	2021-02-18	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000947	2021-02-18	2021-02-18	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400000957	2021-02-18	2021-02-25	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400001017	2021-02-22	2021-02-24	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001037	2021-02-23	2021-03-04	DE QUEJA O RECLAMO	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001047	2021-02-23	2021-03-05	DE QUEJA O RECLAMO	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001097	2021-02-24	2021-03-02	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001107	2021-02-24	2021-03-05	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001117	2021-02-25	2021-03-03	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001137	2021-02-25	2021-03-02	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001157	2021-02-25	2021-03-04	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001167	2021-02-25	2021-03-01	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001187	2021-02-25	2021-03-12	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001197	2021-02-26	2021-03-02	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001207	2021-02-26	2021-03-08	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001267	2021-03-01	2021-03-08	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001277	2021-03-02	2021-03-04	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400001287	2021-03-02	2021-03-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001327	2021-03-02	2021-03-05	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001337	2021-03-02	2021-03-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001367	2021-03-03	2021-03-09	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001397	2021-03-03	2021-03-09	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001417	2021-03-03	2021-03-04	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001447	2021-03-04	2021-03-05	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001477	2021-03-08	2021-03-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001537	2021-03-08	2021-03-09	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001547	2021-03-09	2021-03-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001557	2021-03-09	2021-03-15	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001567	2021-03-09	2021-03-19	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001597	2021-03-09	2021-03-18	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001607	2021-03-09	2021-03-11	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400001637	2021-03-11	2021-03-19	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001727	2021-03-12	2021-03-23	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001737	2021-03-12	2021-03-25	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001777	2021-03-15	2021-03-23	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001787	2021-03-15	2021-03-24	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001807	2021-03-16	2021-03-26	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001847	2021-03-16	2021-03-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001867	2021-03-16	2021-03-18	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001927	2021-03-18	2021-03-24	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001937	2021-03-18	2021-03-29	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001947	2021-03-18	2021-03-18	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400001967	2021-03-19	2021-03-25	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002017	2021-03-23	2021-03-29	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002037	2021-03-23	2021-03-25	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400002057	2021-03-25	2021-03-31	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002077	2021-03-29	2021-04-05	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002087	2021-03-29	2021-04-15	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002097	2021-03-29	2021-03-31	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002107	2021-03-29	2021-03-31	DE QUEJA O RECLAMO	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002157	2021-03-31	2021-04-16	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002187	2021-04-05	2021-04-12	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002197	2021-04-05	2021-04-12	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002227	2021-04-05	2021-04-12	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002237	2021-04-05	2021-04-16	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002247	2021-04-05	2021-04-15	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002277	2021-04-07	2021-04-19	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002287	2021-04-07	2021-04-19	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002307	2021-04-07	2021-05-07	DE CONSULTA	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400002317	2021-04-08	2021-04-12	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002337	2021-04-08	2021-04-19	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002357	2021-04-09	2021-04-22	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002407	2021-04-13	2021-04-19	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002427	2021-04-13	2021-04-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002457	2021-04-13	2021-04-19	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002467	2021-04-13	2021-04-20	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002487	2021-04-13	2021-04-20	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002497	2021-04-14	2021-04-23	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002517	2021-04-14	2021-04-19	DE ENTES DE CONTROL	Se dio respuesta por fuera del radicado de entrada con el radicado 20212000008221 por fuera del sistema
20211400002547	2021-04-15	2021-04-20	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002617	2021-04-19	2021-04-20	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta



20211400002647	2021-04-19	2021-04-21	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002677	2021-04-20	2021-04-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002717	2021-04-20	2021-04-29	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002757	2021-04-21		DE PETICIÓN	En trámite
20211400002767	2021-04-21	2021-04-23	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002777	2021-04-21	2021-04-22	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002787	2021-04-21	2021-05-04	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002797	2021-04-21	2021-04-26	DE INFORMACIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002807	2021-04-21	2021-05-05	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002907	2021-04-27		DE PETICIÓN	En Trámite
20211400002927	2021-04-27		DE CONSULTA	En Trámite
20211400002937	2021-04-27	2021-05-04	DE ENTIDADES PÚBLICAS	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400002947	2021-04-27		DE PETICIÓN	En Trámite
20211400002957	2021-04-27		DE PETICIÓN	En Trámite
20211400002987	2021-04-29	2021-05-03	DE PETICIÓN	Cumple con los tiempos legales de respuesta
20211400003007	2021-04-30		DE INFORMACIÓN	En Trámite



## 8. Recomendación

1. El responsable del proceso de servicio al ciudadano revisará con el grupo de gestión de TI el por qué ORFEO nuevamente vuelve a registrar la comunicación de respuesta como una solicitud.
2. Se evidenció en el reporte descargado de Orfeo que durante los meses de enero, febrero marzo y mediados de abril de 2021 no se parametrizaron los sábados, domingos ni festivos, por lo que el sistema tomo los días calendario como fecha de vencimiento, y nuevamente se repite el error para el mes de junio (radicados 20211400002837 y 2021400002927, que registran fechas de vencimiento del 2021-06-03 y 2021-06-08 respectivamente, y lo correcto debe ser 2021-06-08 y 2021-06-2021), por lo que se recomienda que se haga la parametrización hasta el año 2022, como medida preventiva y correctiva.
3. Se recomienda a los responsables de las direcciones mantener control sobre las comunicaciones ciudadanas que se encuentran aún en trámite de gestión para asegurar los tiempos legales de respuesta, específicamente a las relacionadas con los radicados 20211400002757, 20211400002907, 20211400002927, 20211400002947, 20211400002957, 20211400003007 de la dirección de Coordinación Interinstitucional.
4. Es importante recordar que las respuestas a las comunicaciones se deben hacer desde el radicado de entrada para efectos de guardar la trazabilidad de los documentos.
5. Entendiendo que el proceso de cargue de las Tablas de Retención Documental se encuentra en proceso, según lo manifestado por Leonardo Bonilla a través de correo electrónico, se recomienda agilizar el mismo para contar pronto con las TRD aprobadas y actualizadas.
6. Es de resaltar, que se ha venido cumpliendo con los tiempos establecidos para dar respuesta a las PQRSD, por lo que se recomienda mantener esta buena práctica.