



**El futuro  
es de todos**

**APC Colombia**  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

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

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

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

**CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C., mayo 11 de 2020**

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



## Tabla de Contenido

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



## 1. Introducción

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

## 2. Objetivo General

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

## 3. Objetivos Específicos

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

---

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



#### 4. Alcance

Para la realización del informe se tomó el periodo comprendido entre el primero (1º) al treinta (30) de abril de 2020.

#### 5. Marco Legal

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

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



## 6. Desarrollo metodológico

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

## 7. Resultados de auditoría

Para el efecto de evaluar el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano en el marco del estado de excepción generado por la pandemia de Covid-19, se revisaron en total 67 registros durante el periodo señalado en el alcance de la presente auditoría. Adicional se verificaron las comunicaciones ciudadanas registradas en ORFEO hasta el 8 de mayo de 2020 con el propósito de establecer la gestión de registros de la última semana de abril y avances por parte de las direcciones a la atención del servicio al ciudadano.

Los resultados se presentan de acuerdo como los registra ORFEO en el módulo de estadísticas de PQR

### 7.1- Gestión dirección general (1)

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400001887	23/04/2020	05/05/2020	

### 7.2 Gestión Jurídica

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400001987	28/04/2020	20201100008951	
20201400001737	16/04/2020	Se realiza trámite, pero no se aplica el procedimiento de PQR.	No tiene radicado de salida y tampoco registra radicado de salida o derivado de la comunicación padre. Se requiere aplicar procedimiento establecido para PQR.



### 7.3 Gestión Control Interno

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400002107	04/05/2020 15:51	07/05/2020	

A 8 de mayo 2020 Control Interno registra:

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400002137	05/05/2020	08/05/2020	

### 7.4 Gestión Dirección de Demanda (1)

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400002047	30/04/2020	06/05/2020	
20201400002037	30/04/2020	04/05/2020	
20201400002027	29/04/2020		Pendiente de respuesta. Debe vencer antes del 22 de mayo. Con decreto 491 el 12 de junio de 2020
20201400002017	29/04/2020		Pendiente de respuesta. Está clasificada como consulta. El proceso de servicio al ciudadano y la Dirección deben revisar si es correcta la clasificación.
20201400001997	29/04/2020		Pendiente de respuesta. Información solicitada para el ejercicio de rendición de cuentas.
20201400001947	24/04/2020	30/04/2020	
20201400001937	24/04/2020	27/04/2020	
20201400001907	23/04/2020	08/05/2020	
20201400001897	23/04/2020	05/05/2020	
20201400001827	21/04/2020	05/05/2020	
20201400001697	16/04/2020	27/04/2020	
20201400001687	16/04/2020	24/04/2020	
20201400001657	16/04/2020	22/04/2020	
20201400001587	08/04/2020	14/04/2020	



20201400001567	07/04/2020	22/04/2020	
20201400001537	06/04/2020	13/04/2020	
20201400001507	06/04/2020	07/04/2020	
20201400001497	06/04/2020	08/04/2020	
20201400001457	03/04/2020	14/04/2020	
20201400001447	03/04/2020	27/04/2020	
20201400001427	02/04/2020	13/04/2020	

A mayo 8 de 2020 la Dirección de Demanda registra:

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400002227	07/05/2020		En Trámite
20201400002217	07/05/2020		En Trámite
20201400002187	06/05/2020		En Trámite
20201400002167	06/05/2020		En Trámite
20201400002127	05/05/2020		En Trámite
20201400002117	05/05/2020	06/05/2020	Finalizado
20201400002097	04/05/2020	07/05/2020	Finalizado
20201400002057	04/05/2020	07/05/2020	Finalizado

### 7.5 -Gestión dirección de Oferta (3)

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400002007	29/04/2020	05/05/2020	
20201400001877	23/04/2020	27/04/2020	
20201400001807	21/04/2020	27/04/2020	En esta comunicación se observó el uso de formato obsoleto de respuesta por email. La imagen institucional no corresponde a la versión oficial. Ver imagen hoja sgte.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

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



### 7.6- Gestión dirección de Coordinación Interinstitucional (25)

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400001927	24/04/2020	30/04/2020	
20201400001917	24/04/2020	30/04/2020	
20201400001837	21/04/2020	24/04/2020	
20201400001797	21/04/2020	24/04/2020	
20201400001787	20/04/2020	24/04/2020	
20201400001777	20/04/2020	Sin trámite de gestión	A mayo 8 de 2020 han transcurrido 13 días sin respuesta por parte del funcionario asignado.
20201400001767	17/04/2020	27/04/2020	
20201400001757	17/04/2020	29/04/2020	
20201400001747	17/04/2020	23/04/2020	
20201400001707	16/04/2020	20/04/2020	
20201400001677	16/04/2020	21/04/2020	
20201400001647	16/04/2020	17/04/2020	
20201400001617	13/04/2020	24/04/2020	

Carrera 10 No. 97A-13 Torre A, Piso 6 Bogota, Colombia  
PBX 6012424  
cooperacionapc@apccolombia.gov.co  
www.apccolombia.gov.co



No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400001597	08/04/2020	14/04/2020	
20201400001577	07/04/2020	14/04/2020	
20201400001557	07/04/2020	07/04/2020	
20201400001547	07/04/2020	21/04/2020	
20201400001517	06/04/2020	13/04/2020	
20201400001487	06/04/2020	14/04/2020	
20201400001467	03/04/2020	14/04/2020	
20201400001437	03/04/2020	06/04/2020	
20201400001417	01/04/2020	14/04/2020	
20201400001407	01/04/2020	07/04/2020	
20201400001397	01/04/2020	06/04/2020	
20201400001387	01/04/2020	08/04/2020	

A mayo 8 de 2020 la Dirección de Coordinación Interinstitucional registra:

No. Registro	Fecha de radicado	Estado	Observación Control Interno
20201400002147	05/05/2020	Trámite	
20201400002087	04/05/2020	Trámite	
20201400002077	04/05/2020	Trámite	
20201400002067	04/05/2020	Trámite	

### 7.7 Gestión dirección Administrativa y financiera

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400001977	28/04/2020	07/05/2020	
20201400001967	27/04/2020		A 8 de mayo de 2020 se verifica



			en ORFEO que la comunicación se registra en trámite.
20201400001957	27/04/2020	08/05/2020	
20201400001867	22/04/2020	28/04/2020	
20201400001857	22/04/2020	29/04/2020	
20201400001847	22/04/2020	23/04/2020	
20201400001817	21/04/2020	27/04/2020	
20201400001727	16/04/2020	20/04/2020	
20201400001717	16/04/2020	23/04/2020	
20201400001667	16/04/2020	20/04/2020	
20201400001637	15/04/2020	21/04/2020	
20201400001627	13/04/2020	15/04/2020	
20201400001607	08/04/2020	13/04/2020	
20201400001527	06/04/2020	23/04/2020	

A mayo 8 de 2020 la Dirección Administrativa y Financiera registra:

No. Registro	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Observación Control Interno
20201400002107	04/05/2020	07/05/2020	
20201400002237	08/05/2020	En trámite	

## 8. Conclusión

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

Se verifica que la APC-Colombia ha dispuesto de los mecanismos y apoyos para atender de manera adecuada la atención de servicios al ciudadano tal como lo dispone el Decreto 491 de marzo de 2020.

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 registros No. 20201400001967 de la Dirección Administrativa y financiera, 20201400001777 de la Dirección de Coordinación interinstitucional y 20201400002027, 20201400002017 y 20201400001997 de la Dirección de Demanda.



**El futuro  
es de todos**

**APC Colombia**  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

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

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

Elaboró: Alex Alberto Rodríguez Cubides.