



## MEMORANDO



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No: 20201500006733

Bogotá, D.C., 2020-07-14

PARA: ANGELA MERCEDES OSPINA DE NICHOLLS  
Directora General  
DE: Asesor con Funciones de Control Interno  
ASUNTO: Resultado auditoría de seguimiento gestión PQR , Decreto 491 de 2020.

Respetada Dra. Ángela.

Remito informe de resultado de la auditoría practicada a la gestión de las PQR en el mes de junio de 2020. Lo anterior dando alcance a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020.

Cordialmente,  
Original Firmado.

### **ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**

Asesor con Funciones de Control Interno

Anexos:

Copia: DR. CARLOS AUGUSTO CASTAÑO CHARRY. DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO. DRA. DIANA DEL PILAR MORALES BETANCOURT, ASESORA JURÍDICA. FABIO HUMBERTO BAUTISTA, PROFESIONAL ENCARGADO DE SERVICIO AL CIUDADANO. KAREN MENDOZA, DIRECTORA DEMANDA. ANA JULIETA RUIZ, DIRECTORA DCI. CATALINA QUINTERO, DIRECTORA OFERTA. ÁNGELA KATERINNE PIÑEROS, COORDINADORA GRUPO TI.

Proyectó: ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES

Revisó:



**El futuro  
es de todos**

**APC Colombia**  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

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

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

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

**CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C., julio 13 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)



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

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

## Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Objetivos Específicos .....	3
Alcance.....	4
Marco Legal.....	5
Desarrollo metodológico .....	6
Resultados de auditoría .....	7
Recomendación.....	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 junio 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”*.
- 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 55 registros durante el periodo señalado en el alcance de la presente auditoría.

### Dirección General.

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tipo solicitud	Observación de control interno
20201400003247	2020-06-18	2020-06-26	De antes de control	Respuesta oportuna
20201400003177	2020-06-16	2020-06-25	De petición	Respuesta oportuna
20201400003017	2020-06-09	2020-06-22	De entidades públicas	Respuesta oportuna
20201400002927	2020-06-04	2020-06-05	De entidades públicas	Respuesta oportuna

### Dirección de Demanda

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tipo solicitud	Observación de control interno
20201400003437	2020-06-26	2020-07-07	De información	Respuesta oportuna
20201400003237	2020-06-18	2020-07-08	De petición	Respuesta oportuna
20201400003217	2020-06-18	2020-06-30	De petición	Respuesta oportuna
20201400003207	2020-06-16	2020-06-24	De petición	Respuesta oportuna
20201400003027	2020-06-10	2020-06-25	De información	Respuesta oportuna



#### Dirección de Oferta

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tipo solicitud	Observación de control interno
20201400003047	2020-06-10	2020-06-11	De información	Respuesta oportuna
20201400002877	2020-06-01	2020-06-04	De entidades públicas	Respuesta oportuna

#### Asesora Jurídica

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tipo solicitud	Observación de control interno
20201400003467	2020-06-28	2020-07-02	Respuesta	Los tiempos de respuesta son oportunos, sin embargo este tipo de solicitud no está reglamentada en la Resolución 048 de 2017. Se solicita al responsable de servicio al ciudadano y de PQR revisar ya que esta información que registra el ORFEO puede conducir a errores en las estadísticas. De otra parte
20201400003457	2020-06-27	2020-07-02	Respuesta	
20201400003447	2020-06-27	2020-07-02	Respuesta	
20201400003427	2020-06-26	2020-07-02	Respuesta	
20201400003377	2020-06-24	2020-06-25	Respuesta	
20201400003257	2020-06-18	2020-06-25	Respuesta	
20201400003157	2020-06-13	2020-06-25	Respuesta	

#### Dirección Administrativa y financiera

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tipo solicitud	Observación de control interno
20201400003497	2020-06-30	2020-06-30	De información	Respuesta oportuna
20201400003477	2020-06-30	2020-07-06	De petición	Respuesta oportuna
20201400003357	2020-06-23	2020-07-02	De petición	Respuesta oportuna
20201400003307	2020-06-19	2020-06-19	De petición	Respuesta oportuna
20201400003197	2020-06-16	2020-06-19	De petición	Respuesta oportuna
20201400003147	2020-06-12	No registra.	De entidad pública	No posee radicado de respuesta y no se registra fecha de respuesta. Se recomienda revisar al



				responsable de servicio al ciudadano el procedimiento sobre la operación de gestión.
20201400003137	2020-06-12	2020-06-19	De petición	Respuesta oportuna
20201400003107	2020-06-11	2020-06-30	De entidad pública	Respuesta oportuna
20201400003057	2020-06-10	2020-06-11	De petición	Respuesta oportuna
20201400002977	2020-06-05	2020-06-12	De petición	Respuesta oportuna
20201400002917	2020-06-03	2020-06-08	De entidad pública	Respuesta oportuna
20201400002897	2020-06-02	2020-06-04	De petición	Respuesta oportuna
20201400002867	2020-06-01	2020-06-01	De petición	Respuesta oportuna. La respuesta está firmada por Contratista. Se solicita revisar el procedimiento y las disposiciones internas para establecer si se otorga facultad a los contratistas para firmar comunicaciones externas.





Dirección de Coordinación Interinstitucional

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tipo solicitud	Observación de control interno
20201400003507	2020-06-30	2020-07-09	De información	Respuesta oportuna
20201400003487	2020-06-30	2020-07-06	De petición	Respuesta oportuna
20201400003417	2020-06-25	2020-07-02	De queja o reclamo	Respuesta oportuna
20201400003407	2020-06-25	2020-07-07	De petición	Respuesta oportuna
20201400003397	2020-06-25	2020-06-30	De consulta	Respuesta oportuna
20201400003387	2020-06-24	2020-06-30	De petición	Respuesta oportuna
20201400003367	2020-06-24	2020-07-02	De información	Respuesta oportuna
20201400003347	2020-06-23	2020-07-07	De información	Respuesta oportuna
20201400003337	2020-06-23	2020-06-30	De petición	Respuesta oportuna
20201400003327	2020-06-21	2020-06-30	De queja o reclamo	Respuesta oportuna
20201400003317	2020-06-20	2020-06-25	De petición	Respuesta oportuna
20201400003297	2020-06-19	2020-06-23	De petición	Respuesta oportuna
20201400003287	2020-06-19	2020-06-23	De petición	Respuesta oportuna
20201400003277	2020-06-19	2020-06-23	De petición	Respuesta oportuna
20201400003267	2020-06-18		De consulta	No se encuentra registro de fecha de respuesta. Se solicita verificar por parte del



				proceso de servicio al ciudadano con base al procedimiento.
20201400003227	2020-06-17	2020-06-26	De petición	Respuesta oportuna
20201400003187	2020-06-16	2020-06-18	De petición	Respuesta oportuna
20201400003167	2020-06-16	2020-06-18	De petición	Respuesta oportuna
20201400003127	2020-06-12	2020-06-30	De sugerencia	Respuesta oportuna
20201400003117	2020-06-11	2020-06-18	De petición	Respuesta oportuna
20201400003097	2020-06-11	2020-06-11	De petición	Respuesta oportuna
20201400003087	2020-06-11	2020-06-12	De entidades públicas	Respuesta oportuna
20201400003077	2020-06-11	2020-06-11	De información	Respuesta oportuna
20201400003067	2020-06-11	2020-06-25	De entidades públicas	Respuesta oportuna
20201400003037	2020-06-10	2020-06-16	De petición	Respuesta oportuna
20201400003007	2020-06-08	2020-06-18	De petición	Respuesta oportuna
20201400002997	2020-06-08	2020-06-19	De entidades públicas	Respuesta oportuna
20201400002987	2020-06-08	2020-06-10	De petición	Respuesta oportuna
20201400002967	2020-06-05	2020-06-10	De información	Respuesta oportuna
20201400002957	2020-06-05	2020-06-16	De información	Respuesta oportuna
20201400002947	2020-06-05	2020-06-11	De entidad pública	Respuesta oportuna



20201400002937	2020-06-04	2020-06-10	De información	Respuesta oportuna
20201400002907	2020-06-03	2020-06-10	De petición	Respuesta oportuna
20201400002887	2020-06-02	2020-06-04	De consulta	Respuesta oportuna
20201400002857	2020-06-01	2020-06-05	De entidad pública	Respuesta oportuna

### 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. Esta situación ya se había comunicado en anteriores informes para su corrección ya que altera el registro de estadística de las PQR.
- 2- No posee radicado de respuesta y no se registra fecha de respuesta. Se recomienda revisar al responsable de servicio al ciudadano el procedimiento sobre la operación de gestión ya que por trazabilidad de la gestión se debe registrar la fecha de respuesta de las comunicaciones gestionadas.

Original firmado.

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

Elaboró: Alex Alberto Rodríguez Cubides.