



MEMORANDO

Radicado No.20151500005493

Bogotá, 20-08-2015

PARA: ALEJANDRO GAMBOA CASTILLA

DE: ASESOR CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de seguimiento y verificación a la gestión de PQRS, periodo Abril - Julio 2015

Respetado Dr. Alejandro Gamboa.

Remito para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento y verificación a la gestión de las PQRS. El informe tiene como objetivo verificar el cumplimiento legal a la gestión de las comunicaciones ciudadanas.

Para la elaboración del informe, Control Interno tomó como fuente el Sistema Oficial de correspondencia y gestión de PQRS conocido como ORFEO. Realizó reuniones con responsables de la operación de las PQRS para corroborar información y minimizar al máximo errores que se detectan en el aplicativo y en la operación del mismo.

Atentamente,



ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES

Anexo: Informe, 14 páginas

cc: Dr. Felipe José Valencia Bitar. Director Administrativo y Financiero.



APO | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



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

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN
Seguimiento al Trámite de PQRS, Atención al Ciudadano
Proceso Administrativo
Periodo auditado abril a julio de 2015**

BOGOTÁ, Agosto DE 2015



APO | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



Contenido del Informe

Antecedentes legales

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de la Auditoría**
- 3. Desarrollo de la auditoría**
- 4. Resultados de verificación**
- 5. Recomendaciones**



Antecedentes legales

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

La Ley 1755 de 30 de junio de 2005¹, en su artículo 13 establece “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. En ese sentido, los sujetos obligados deberán acatar todas las disposiciones dadas por la Ley estatutaria en todo su articulado y disponer de los controles adecuados para dar cumplimiento.

El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control² 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”*.

¹ "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

² Funciones del Consejo Asesor Nacional en Materia de Control Interno, entre otras: a) Emitir conceptos y proponer la adopción de políticas y formular orientaciones para el fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno.



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



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”.*

El Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia, 1081 de 2015, en el siguiente artículo establece: *Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.*

1- Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.



2- Alcance de la Auditoría

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 1 de abril a 31 de julio de 2015.

La responsabilidad de Control Interno es la producir y presentar un informe a la dirección general y al responsable del proceso a cargo de la función de atención al ciudadano, en el cual se presenten las debilidades en la gestión y las recomendaciones que permitan la toma de decisiones sobre los aspectos a mejorar y hacer más efectivo el Sistema de Control Interno de APC-Colombia.

De otra parte, la información que sirve de base para la auditoria de seguimiento y verificación al cumplimiento legal de la gestión y atención a las PQRS, es la que se encuentra registrada en el aplicativo ORFEO. En ese sentido, si por cualquier motivo se incurre en un error, Control Interno no asume responsabilidad alguna, ya que la práctica de auditoría interna obliga a realizar un examen objetivo y profesional basado sobre evidencia soportada en herramientas o instrumentos oficializados por la Entidad para dar cumplimiento a la gestión.

Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano

- Constitución Política, artículos 2º, 23,74 123, 209 y 270.
- Decreto Ley 01 de 1984, Capítulos II, III, IV, V, VI y demás disposiciones del Capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo³.
- Ley 1450 de Junio 16 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, artículos 3º, 230, 231, 232 y 234. Se mantienen

³ El Derecho de Petición se rige por las disposiciones del anterior Código Contencioso Administrativo (Decreto Ley 01 de 1984), mientras entra en vigencia la ley que lo regulará de manera integral, luego de la Sentencia C-818 del 2011 de la Corte Constitucional que declaró inexecutable los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA, Ley 1437 del 2011), normas que establecen las normas generales y especiales sobre el Derecho de Petición.



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



vigentes ya que la nueva Ley del Plan Nacional de Desarrollo (1753 de 2015) no los derogó.

- Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículo 54.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Decreto 2693 de 21 de Diciembre de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros establecidos por el CPA sobre la materia.
- Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2009. Capítulo 8.2 Seguimiento y evaluación. 8.2.1 satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.
- Documento CONPES 3649 de Marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto - Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades



APC Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3.
- Resolución 280 de 2012, por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos y recursos sobre las materias de competencia de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia.
- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. 1081 de mayo de 2015.

3- Desarrollo de la Auditoría

El Asesor con funciones de control interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76⁴ del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por APC-Colombia formulan y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad. Seguimiento en el periodo definido en el alcance del presente informe de auditoría interna.

Esta auditoría de seguimiento que se realiza por parte de Control Interno, está orientada a establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad.

El Sistema de archivo y correspondencia ORFEO de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia es la fuente principal y oficial para determinar el cumplimiento a las disposiciones legales de trámite y gestión a las peticiones ciudadanas. El aplicativo dispone de un módulo de

⁴ Artículo 76, Ley 1474 de 2011, párrafo segundo: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"



estadísticas PQRS, el cual permite exportar los datos de registro en el lapso de tiempo que se determine.

4-Resultado Verificación periodo 1 de mayo a julio 31 de 2015

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- i. El tipo de solicitudes
- ii. Las áreas/dependencias o procesos a cargo de dar respuesta a las comunicaciones recibidas (Tipos de solicitud),
- iii. Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas

4.1.- Número de Comunicaciones ciudadanas por mes

En total se recibieron ciento veintinueve (129) comunicaciones ciudadanas en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 31 de Julio de 2015. En la tabla 1 se puede apreciar las distribución de las comunicaciones recibidas según el tipo (parámetro de ORFEO), la cantidad de comunicaciones recibidas por dependencia/área/proceso y lo que se denomina PQRS.

Tabla No. 1. Periodo comprendido 1 a 31 de enero 2015

Mes	Tipo de Solicitud					Total	Dirección/proceso/área/dependencia					
	C	S	P	Rs	Q		DG	DAF	DCI	Demanda	Oferta	PQRS
Abril	2	27	9	4	-	42	5	5	18	5	5	4
Mayo	-	28	12	3	-	43	6	3	11	8	2	10
Junio	2	14	6	-	1	22	4	2	8	5	2	1
Julio	-	13	7	2	-	22	4	1	9	4	2	-
Total periodo auditado						129	19	11	46	22	11	15

Fuente: Estadísticas ORFEO.

C. consulta

S: solicitud

P: petición

Rs: respuesta a solicitudes

Q: queja



El 63% de las comunicaciones recibidas en el periodo auditado, corresponde a solicitud de información en diversos aspectos de la gestión de APC-Colombia. Le siguen las peticiones con un 26,36% del total.

La dirección de Coordinación Interinstitucional con un 35% es quien concentra la mayor recepción y gestión de comunicaciones allegadas a la Entidad.

4.2.- Solicitudes sin registro de Gestión

NO Conformidad Real No.1 En el mes de mayo los siguientes registros 20151400001837, 20152000001897 y 20152000001967, en el mes de julio los registros 20152000002337 y 20151400002447, no presentan asignación a ningún área o dependencia, no presenta usuario de registro de salida, no registra radicado de salida ni fecha⁵. Lo anterior contraviene las disposiciones sobre el manejo adecuado y eficiente de la información sobre las PQRS. Indica igualmente que no se está operando bajo un procedimiento que indique controles en cada paso de las actividades. No se está aplicando controles adecuados por parte del área administrativa y financiera, proceso administrativo para garantizar calidad de la información y minimizar riesgos de incumplimiento.

La acción de mejora requiere ser formulada con el apoyo técnico de sistemas, ya que se requiere mejorar la parametrización automatizada actual del aplicativo ORFEO.

4.3.- Tiempo de respuesta en la gestión de las comunicaciones ciudadanas

De un total de 129 comunicaciones recibidas en el periodo objeto de verificación por parte de Control Interno, el 90% se gestionaron dentro de los tiempos establecidos por la normatividad externa. El 53,5% del 90% se gestionaron en un lapso de cinco (5) días. Un 31% se gestionaron en un lapso de 10 días y el restante en un lapso de gestión de 15 días.

4.4.- Comunicaciones con gestión extemporánea

Con el fin de incurrir en errores como resultado de las debilidades en la operación del aplicativo ORFEO, el asesor con funciones de control interno convocó a reunión de aclaración al Coordinador Administrativo, encargado de la gestión de

⁵ ORFEO. Aplicativo del sistema oficial de archivo y correspondencia. Estadísticas PQRS.



atención al ciudadano y al abogado de apoyo al asesor jurídico, para mostrar algunos de los hechos que de alguna manera inciden en una adecuada trazabilidad de la información.

Esta propuesta metodológica Control Interno la aplica con el fin de contribuir a que se tomen las acciones correctivas de forma oportuna y subsanar las falencias y, por consiguiente demostrar así que las auditorías internas si generan valor agregado y se cumple con el rol de asesoría y de acompañamiento.

Tabla No.2

Tipo	Radicado	Días respuesta	Observaciones de Control Interno
Consulta	20151400002097	16	El tiempo real es de 14 días y no el que registra ORFEO.
Solicitud	20151400002197	16	Son 15 días
Petición	20152000001907	17	Son 15 días.
Solicitud	20151400001277**	23	Extemporánea
Solicitud	20151400001957***	31	La tipificación de la comunicación no es la adecuada, ya que al revisar el contenido de la respuesta se observa que se eleva a Consulta.

**Se recomienda al proceso administrativo, realizar la verificación correspondiente sobre dicho registro que ORFEO muestra con una gestión que supera los días determinados por la Ley para las solicitudes y de esta forma establecer si existe un error o no.

***La comunicación radicada como solicitud (20151400 001957) evidencia error en la operación de la información. Las solicitudes tienen un tiempo máximo de respuesta de 15 días, lo que daría a declarar que se presenta incumplimiento. Control Interno al hacer trazabilidad de ese registro se pudo evidenciar que el ciudadano elevó fue una consulta. Por tanto no se presenta incumplimiento.

4.5.- Problemas de Controles del aplicativo PQRS (ORFEO)

Se pudo evidenciar que el aplicativo ORFEO módulo de PQRS presenta los siguientes problemas:



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



- 1- El temporizador de tiempo de respuesta no es adecuado, contabiliza días calendarios y no días hábiles. En ese sentido, se pudo observar que algunos casos muestran registros de comunicaciones con tiempos superiores. Esa situación puede inducir a errores los Órganos de Control que pueden llegar a emitir conceptos desfavorables a la gestión de la Entidad.
- 2- Son deficientes los controles automáticos en la aplicación ORFEO, módulo PQRS.
- 3- Algunos casos muestran que el aplicativo carece de controles para garantizar la trazabilidad de la gestión. No se registra a quien se reasigna la comunicación, ni tampoco que funcionario o contratista tiene la responsabilidad de dar gestión a la comunicación.
- 4- Deficiente control para verificar requisitos o criterios de calidad de las comunicaciones de respuesta por parte de la Entidad. Se observa en algunos casos oficios de respuesta sin radicados.

Recomendación 1. Las recomendaciones que declaran las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, tiene como finalidad coadyuvar a la Alta Dirección de la Entidad a mejorar la gestión institucional. Es un valor agregado resultante del proceso auditor y basado en un análisis objetivo e independiente. No se auditan a las personas, se observan procedimientos, directrices, políticas, normatividad externa e interna, requisitos de los sistemas de gestión y los planes institucionales existentes y aprobados por las instancias correspondientes.

Tomando como siempre esa orientación, se recomienda a la Dirección Administrativa y Financiera, que el Coordinador Administrativo, el abogado apoyo a las PQRS y los funcionarios de sistemas, den las orientaciones de tipo administrativo y técnico al proveedor del aplicativo para superar los aspectos anteriormente señalados.

Informes trimestrales de seguimiento a PQRS⁶

La dirección administrativa y financiera a cargo de la actividad de PQRS, tiene entre otras funciones la de elaborar informes de análisis de la información allegada por las diferentes fuentes por parte de la ciudadanía en general (léanse diferentes

⁶ Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia, 1081 de 2015, *Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.*



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



grupos de interés) y el resultado le permita tomar decisiones sobre la mejora en la prestación del servicio.

Si bien el tema sobre presentación de informes sobre la gestión de las PQRS y su periodicidad se mencionó en el título “Antecedentes Legales”, Control Interno considera importante reseñar el aparte sobre los aspectos mínimos a tener en cuenta para la elaboración de los informes:

- ✓ El número de solicitudes recibidas.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- ✓ El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Lo anterior no limita la decisión de la Entidad de poder establecer otros aspectos que quieran ser incluidos en el informe, como por ejemplo: 1- las áreas o dependencias que más reciben comunicaciones ciudadanas, 2- los temas más recurrentes de solicitud de información, 3- porcentajes sobre tipos de comunicación que más se gestionan, entre otros ejemplos.

Durante la verificación y seguimiento a las gestión de las PQRS en el periodo señalado para el presente informe, se evidenció el siguiente hecho: la comunicación registrada como “Petición” y con radicado 20151400002177, le señala a la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, que a través de lo que se titula en la página web como “Informe trimestral” en el enlace https://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/DAF/PQRS/INFORME-TRIMESTRE-ENERO-MARZO-2015.pdf, se está produciendo una vulneración de manejo de datos de los ciudadanos que registran peticiones. Lo anterior se pudo corroborar por parte de Control Interno, ya que efectivamente se observa una matriz de registro que se extrae de las estadísticas de ORFEO. Matriz que contiene información a la que el peticionario menciona.



APC | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



Bogotá D.C., 22 de julio de 2015

Señores
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia
Ciudad

Asunto: SOLICITUD DE PROTECCIÓN DE DATOS

Cordial saludo, revisando los archivos publicados por APC, se encuentra el siguiente link:
https://www.apccolombia.gov.co/recursos_usuario/Documentos/DAF/POPS/INFORME-TRIMESTRE-ENERO-MARZO-2015.pdf

aquí contiene el informe trimestral de las personas que realizamos algún tipo de petición, no obstante se publican números de cédula, direcciones, teléfonos, correos

Todo lo anterior comporta una vulneración de manejo de datos personales, por lo que en atención al contenido de la Ley 1581 de 2015 y decreto reglamentario 1377 de 2013, solicito se elimine esa información por comportar peligro al revelar datos personales que pueden poner en peligro la integridad de las personas, ya que se publican sin autorización datos de contacto y sin ninguna restricción a su consulta.

Atte.
Diego Bastidas

Atentamente,
DIEGO FERNANDO BASTIDAS IBARRA
C.C. 104561040
CRA 7 No. 50-23 BOGOTÁ, D.C.

El peticionario invoca la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, señalando que se ha vulnerado por parte del responsable del tratamiento y el encargado del tratamiento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al habeas data. Manifiesta el peticionario: “solicito se elimine esa información por comportar peligro al revelar datos personales que pueden poner en peligro la integridad de las personas, ya que se publican sin autorización datos de contacto y sin ninguna restricción a su consulta.” (Tomado fielmente de la comunicación del ciudadano con el registro 20151400002177)

Mediante oficio con “Radicado No. 20152000002337” la Entidad le manifiesta al peticionario que *“Me permito informarle que una vez analizada su solicitud, la entidad procederá a realizar los ajustes en el informe que se presenta en la página Web y en el que se da cuenta de la PQRS tramitadas.”*(Cursiva fuera del texto)

A fecha 12 de agosto de 2015, Control Interno observa que no se está dando cumplimiento a lo solicitado por el peticionario y que la Entidad reconoce en su respuesta.

Control Interno, en reunión con el Coordinador Administrativo recordó el tema y solicitó que se tomara acción correctiva pronta para dar cumplimiento a lo



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



solicitado por el peticionario y que fue aceptado por la entidad según se pudo verificar en la respuesta dada. Es decir se deben eliminar las imágenes que muestran registros como los anotados por el peticionario. Se acordó igualmente que los informes a futuro serán presentados y publicados acorde con los mínimos exigidos por la Ley que regula la materia.

Recomendación de procedimiento. Control Interno reitera de manera respetuosa al proceso administrativo, revisar y mejorar el procedimiento de PQRS, con el propósito de que este refleje las actividades secuenciales y críticas que requieren ser controladas para garantizar la eficacia en la gestión de las comunicaciones ciudadanas, se minimicen los errores que se presentan en la operación y finalmente se dé a conocer a todos los servidores de la Entidad.

Generar acciones comunicativas para estar dando a conocer el procedimiento y la importancia de fortalecer una cultura del servicio al ciudadano.

Conclusión

Control Interno señala que la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia, ha generado mejoras importantes en la atención y gestión del servicio al ciudadano. Un indicador de ello, es que algo más del 90% de las comunicaciones ciudadanas se responden en menor tiempo a lo establecido por la Ley, lo que denota un nivel de eficacia importante.

En el periodo auditado no se registraron quejas contra ningún servidor público de la agencia.
