

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

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN
Seguimiento al Trámite de PQRS, Atención al Ciudadano
Proceso de Administrativo**

Bogotá D.C. 2014

Contenido del Informe

Introducción

1. Objetivo
2. Alcance de la Auditoría
3. Desarrollo de la auditoría
4. Resultados de verificación
5. Fortaleza/Oportunidad de Mejora
6. Recomendaciones

Introducción

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.

Así mismo, tal y como lo manifiesta el Artículo 3 de la Ley 1450 de 2011, un propósito es el de promover y fortalecer el “Buen Gobierno como principio rector en la ejecución de políticas públicas, y en la relación entre la Administración y el ciudadano”. Por ello, no debe ser ajeno para la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, el definir e impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura tanto de equipos humanos, tecnológicos y físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.

El Asesor con funciones de control interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76¹ del Estatuto Anticorrupción (Ley 1414 de 2011), realizó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, tramite de las quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por APC-Colombia formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

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.

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, quejas, reclamos y sugerencias.

2- Alcance de la Auditoría

¹ Artículo 76, Ley 1474 de 2011, párrafo segundo:” La Oficina de Control Interno deberá vigilar que al atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición comprende el periodo enero 1 a 30 de Junio de 2014.

Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano

- Constitución Política, artículos 2º, 123, 209 y 270
- 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
- Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48, 49 y 51
- 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, 13, 14, 15, 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 4º que las autoridades 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;

3- Desarrollo de la Auditoría

Control Interno, solicitó proceso Administrativo enviar los resultados del informe institucional correspondiente al primer semestre de 2014. De otra parte, solicitó al profesional que apoya al asesor jurídico sobre esta materia, el envío de la matriz en la que se registra las PQRS con el propósito de verificar y cruzar la información reportada en el informe institucional.

Se realizaron actividad de cruce de la información que reporta la Dirección Administrativa y Financiera en los dos informes de los trimestres correspondientes y que fueron entregados a Control Interno a mediados del mes de septiembre de 2014. Situación similar, sucedió con la entrega de la información de la matriz por parte de la profesional que apoya al asesor jurídico.

4- Resultados de Verificación

4.1.-Informes de la Dirección Administrativa

Como se indicó, la Dirección Administrativa entregó dos informes que corresponden al primer y segundo trimestre de 2014. En los informes se observa referencia a los siguientes datos:

Para el periodo comprendido entre enero marzo de 2014

- 1- Estadística por el tipo de solicitud.
- 2- Estadística por medio de recepción
- 3- Estadística de promedio día de respuesta
- 4- Logros

Para el periodo comprendido abril – junio de 2014

- 1- Estadística por medio de recepción. Se presenta un gráfico (página 2/8), con datos que no corresponde a lo enunciado.
- 2- Estadística de cantidad recibidas por tipo de solicitud
- 3- Estadística promedio días de respuesta por solicitud
- 4- Estadística de PQRS por dependencia
- 5- Logros
- 6- Informe de solicitud recursos de contrapartida 2014. Este aparte recoge la situación que se originó en APC-Colombia, sobre esta actividad misional a cargo

de planeación (asesora con funciones de planeación). Información que consolida el estado del primer semestre.

4.2. Verificación de Control Interno

Sobre la base del informe, Control Interno procedió a verificar si los resultados de las estadísticas presentadas en los dos informes, corresponden a los datos que efectivamente se registran en la matriz (hoja Excel) como evidencia objetiva de la gestión adelantada por APC-Colombia.

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 y,
- iv. la recurrencia sobre comunicaciones como parte de un ejercicio no adecuado de respuesta.

4.2.1. Resultado verificación primer trimestre

Tabla 1. Comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos por la normatividad vigente.

Comunicaciones ciudadanas que se respondieron por fuera de los tiempos establecidos					
No.	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Tipo de Solicitud	Dirección o Proceso Responsable	No. Días Transcurridos
1	23/01/2014	19/02/2014	Petición- Información.15 días	Dirección Administrativa y Financiera	19
2	28/01/2014	28/02/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	cooperacionapc@apccolombia.gov.co	23
8	14/01/2014	19/02/2014	Petición- Información solicitud de copias.10 días	Dirección Administrativa y Financiera	26
3	14/02/2014	11/03/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección General - Jurídica	17
4	18/02/2014	12/03/2014	Petición-Interés General. 15 días	Dirección de Coordinación Interinstitucional	16
5	24/02/2014	18/03/2014	Petición-Interés General. 15 días	Dirección de Coordinación Interinstitucional	16

6	04/03/2014	27/03/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección General - Planeación	17
7	05/03/2014	31/03/2014	Petición-Interés General. 15 días	Dirección de Coordinación Interinstitucional	18
9	03/03/2014	25/03/2014	Petición-Interés General. 15 días	Dirección de Coordinación Interinstitucional	16
10	04/03/2014	26/03/2014	Petición-Interés Particular. 15 días		16
11	04/03/2014	26/03/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección Administrativa y Financiera	16
16	11/03/2014	03/04/2014	Petición-Interés General. 15 días	Dirección Administrativa y Financiera	16
18	13/03/2014	11/04/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección de Coordinación Interinstitucional	20
26	21/03/2014	24/04/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección Administrativa y Financiera	21
27	23/03/2014	24/04/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección de Coordinación Interinstitucional	21
32	27/03/2014	25/04/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección General - Despacho	19
33	28/03/2014	24/04/2014	Petición-Interés Particular. 15 días	Dirección Administrativa y Financiera	17

Fuente: Tomado de la Matriz de Registros de PQRS.

De acuerdo con los datos registrados en la matriz, se encontró un total de 17 tipos de solicitudes que se respondieron por fuera de los tiempos que se establecieron como de oportunidad o cumplimiento. Al indagar sobre la situación observada, se manifiesta por parte de los responsables de mantener el seguimiento a la gestión dada por las diferentes dependencias o procesos, que en gran parte de los casos se requirió de un mayor tiempo para compilar la información y en consolidar con más resolución la respuesta a dar al peticionario. Como se podrá observar el tipo de solicitudes se refiere en su totalidad a peticiones de interés general o particular.

Recomendación No.1. Control Interno señala a los responsables de los procesos que si bien, se aduce que las respuestas requirieron de mayor tiempo de gestión para lograr satisfacción a la petición, se deberá siempre tener como referente los tiempos establecidos por la regulación externa e interna y acatar el procedimiento establecido para la atención de peticiones ciudadanas. En ese sentido, se deberá establecer en el procedimiento que cuando este tipo de peticiones requieran de mayor tiempo de gestión, el responsable asignado para dar respuesta, dejará evidencia en la que se indique que se le comunicó al ciudadano peticionario sobre el hecho y la aceptación de éste sobre la solicitud de extender el plazo.

Formular Plan de Mejoramiento

Acción de Mejoramiento No.1 (Preventiva). Actualizar el procedimiento de PQRS en el cual se indique el proceder sobre el hecho de comunicar al ciudadano petionario, mayor tiempo para dar respuesta de fondo a la solicitud e identificar el tipo de registro que de evidencia objetiva sobre el cumplimiento.

Acción de Mejoramiento No.2 (Preventiva). Los responsables del seguimiento a la gestión de peticiones ciudadanas, definirán e implementarán un mecanismo de alerta temprana, con el cual se comunicará semanalmente a los líderes de los procesos, el estado de las solicitudes que le han sido registradas y con los respectivos tiempos límites para gestionar respuesta o posibles retrasos.

Tabla No.2 Comunicaciones gestionadas por administrador

Cuadro 1. Resumen por Administrador.						
Dependencia/ dominio	proceso/administrador	Solicitudes ciudadanas				
		Petición Información solicitud de copias	Petición Información	Petición Interés General	Petición Interés Particular	Totales
Dirección General/Jurídica			3	6	6	15
Dirección General/Planeación				1	1	2
Dirección General/Despacho				2	2	4
Dirección General/Comunicaciones				1		1
Dirección Administrativa y Financiera		3	15	5	49	72
Dirección de Coordinación Interinstitucional			2	24	21	47
Dirección de Demanda			1	4	11	16
Dirección Oferta				4	1	5
Cooperación@apccolombia.gov.co					1	1

Fuente: Tomado de la Matriz de Registros de PQRS.

En el primer trimestre de 2014, la dependencia o proceso que presentó mayores requerimientos de peticiones ciudadana, fue la Dirección Administrativa y Financiera con 72 tipos de solicitudes, un 44% del total registradas. Así mismo, se observa que es la dirección que registra seis (6) de los diecisiete (17) tipos de solicitud que presentaron extemporaneidad de respuesta (35%).

Tabla No.3 Comunicaciones con tiempos de respuesta extemporánea

Tipo de Solicitud	Tiempo definido de Respuesta	Tiempo de Respuesta	Total Comunicaciones
Petición - Interés General	15	16	6
Petición - Interés Particular	15	17	4
Petición-Interés General	15	18	1
Petición-Interés Particular	15	19	1
Petición-Información	15	19	1
Petición-Interés Particular	15	20	1
Petición-Interés Particular	15	21	2
Petición-Interés Particular	15	23	1
Petición-Información solicitud copias	10	26	1
Total			18

Fuente: Tomado de la Matriz de Registros de PQRS.

En el análisis que realiza Control Interno, sobre los datos registrados en la matriz reseñada como fuente, no permite inferir una complejidad de los diferentes tipos de solicitud frente al hecho de la extemporaneidad. El mayor número de tipos de solicitudes que presentaron el hecho extemporáneo, corresponde al de interés particular con un total de nueve (9), que equivale al 50% del total, y con tiempos que oscilan en un rango de 17 días de respuesta (el menor, con 4 solicitudes) a veintitrés días de respuesta (el mayor tiempo, con una solicitud). El de interés general (un total de 7), de las cuales seis solicitudes presentaron un día de retraso. El de información-solicitud copias, fue de una (1) y fue el que presentó el mayor tiempo de respuesta (26 días).

4.2.2. Resultado verificación segundo trimestre

Aplicando el mismo método para el primer trimestre de 2014, la profesional de Jurídica remitió la matriz que consolida la información detallada de las comunicaciones recibidas por los diferentes medios habilitados por APC-Colombia. Para el segundo trimestre, Control Interno se observaron los siguientes resultados.

Tabla No. 4 Solicitudes con Respuesta Extemporánea

No.	Fecha Entrada APC-Colombia	Fecha Respuesta	Tiempo/ respuesta/ días	Tipo de Solicitud	Medio de Recepción	Área Responsable
57	Abril 16 de 2014	Mayo 13 de 2014	16	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Gestión de Demanda de Cooperación Internacional
90	Junio 26 de 2014	Julio 17 de 2014	16	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección General - Despacho
146	Mayo 9 de 2014	Junio 3 de 2014	16	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
33	2014-200001024 2 03/06/2014	2014-200001304 1 27/06/2014	17	Petición - Información . 15 días	Escrita - Físico - Orfeo	Dirección Administrativa y Financiera
52	Abril 14 de 2014	Mayo 12 de 2014	17	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Portal Web APC-Colombia	Dirección General - Jurídica
81	Junio 13 de 2014	Julio 10 de 2014	17	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
122	Mayo 22 de 2014	Junio 17 de 2014	17	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
47	Abril 10 de 2014	Mayo 9 de 2014	18	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Gestión de Demanda de Cooperación Internacional
100	Junio 7 de 2014	Julio 4 de 2014	18	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
72	Abril 7 de 2014	Mayo 7 de 2014	19	Petición - Interés General. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Administrativa y Financiera
118	Mayo 20 de 2014	Julio 17 de 2014	19	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
72	Abril 7 de 2014	Mayo 7 de 2014	19	Petición - Interés General. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Administrativa y Financiera
62	Abril 22 de 2014	Mayo 23 de 2014	22	Petición - Interés	Escrita - Virtual -	Dirección de Coordinación

				General. 15 días	Correo Electrónico	Interinstitucional
74	Abril 7 de 2014	Mayo 12 de 2014	22	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
48	Abril 10 de 2014	Abril 16 de 2014	23	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Administrativa y Financiera
61	Abril 22 de 2014	Mayo 26 de 2014	23	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
2	2014-2000006322 08/04/2014	15/05/2014	24	Petición - Información . 15 días	Escrita - Físico - Orfeo	Dirección de Coordinación Interinstitucional
67	Abril 4 de 2014	Mayo 12 de 2014	24	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
68	Abril 4 de 2014	Mayo 13 de 2014	25	Petición - Interés General. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Administrativa y Financiera
46	Abril 1 de 2014	Mayo 13 de 2014	27	Petición - Interés General. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
51	Abril 14 de 2014	Mayo 26 de 2014	27	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Twitter	Dirección de Oferta de Cooperación Internacional
49	Abril 13 de 2014	Mayo 26 de 2014	28	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección General - Jurídica
117	Mayo 2 de 2014	Junio 16 de 2014	32	Petición - Interés General. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección de Coordinación Interinstitucional
66	Abril 30 de 2014	Junio 20 de 2014	35	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Dirección Gestión de Demanda de Cooperación Internacional

De un total de 147 tipos de solicitudes recibidas en el segundo trimestre, la matriz de registro muestra que 25 (17%) se les gestionó respuesta por fuera de los tiempos establecidos. Se vuelve a señalar la importancia de que todo tipo de solicitud, se responda en los plazos que la normatividad regula y de otra parte, la Entidad deberá definir instrumentos de seguimiento y vigilancia permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.

Si bien, no se ha detectado queja o acciones de tipo legal en contra de la Entidad, por parte de los peticionarios frente a los casos señalados tanto en el primer y segundo trimestre de 2014, si es importante que se tomen decisiones oportunas para garantizar una prestación efectiva del servicio. Esta situación se asocia a la acción de mejora No. 1 y No. 2, relacionadas con la mejora del procedimiento de PQRS y de los instrumentos de seguimiento y vigilancia.

NO Conformidad Potencial No.1 (Riesgo): Las fallas en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, se podrían traducir en graves sanciones de tipo legal, pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad. Situación observada en los dos trimestres reportados en el presente informe. En ese sentido, ante el hecho evidenciado el proceso responsable de la atención al ciudadano tendrá que iniciar la valoración y análisis del riesgo de incumplimiento legal que se ha materializado e incluirlo en la matriz de riesgo del proceso.

Tabla No. 5 Tipos de Solicitud Sin registro de Gestión

No.	Fecha Entrada APC-Colombia	Fecha de Respuesta	días de Respuesta	Tipo de Solicitud	Medio de Recepción	Descripción de la Solicitud
26	2014-2000008472 07/05/2014	S/F	S/R	Petición - Información -Entidad Pública. 10 días	Escrita - Físico - Orfeo	Remisión comunicación donde ofrecen servicios de cooperación mutua para desarrollar programas con el gobierno nacional
28	2014-2000008602 08/05/2014		S/R	Petición - Información. 15 días	Escrita - Físico - Orfeo	Solicitud información y cancelación cuentas de cobro por servicios profesionales en el marco del convenio de aporte de contrapartida no. 038 de 2013 Fundación Revel operador de APC-Colombia
37	2014-2000011102 09/06/2014		S/R	Petición - Información. 15 días	Escrita - Físico - Orfeo	Solicitud información confirmación documentos funcionarios Lilia Bravo, Carlos Cifuentes y Jaime Anaya
43	2014-2000011922 19/06/2014	S/F	S/R	Petición - Información. 15 días	Escrita - Físico - Orfeo	Solicitud información matrices planta de personal bajo los parámetros del

						decreto 620 de 2005, listado de oficios, ocupaciones jornada laboral
56	Abril 15 de 2014	S/F	S/R	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Hoja de Vida
82	Junio 17 de 2014	S/F	S/R	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Estoy intentando enviar el formulario de voluntarios pero al enviar me sale el mensaje: el campo de la cedula. adjunto pantallazo
84	Junio 19 de 2014		S/R	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Me interesaría trabajar con la APC, como tengo que hacer? que documentos debo presentar? ante quién?.
96	Junio 4 de 2014		S/R	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Twitter	Pasantías: No remuneradas, exigen seguro médico y Póliza de vida a estudiante. ¿Es justo q así operen Agencias de Cooperación? @APCColombia
120	Mayo 21 de 2014	S/F	S/R	Petición - Información -Entidad Pública. 10 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Por último, nos permitimos informar que el Liquidador continúa adelantando gestiones para obtener la cesión de las restantes pólizas de Cumplimiento emitidas por Córdor, que por virtud de la ley y por disposición de la Resolución 2211 de 2013, expiran a partir del día veintiuno (21) de junio de 2014.

						Los avances de esta gestión serán informados oportunamente a tomadores y público en general.
136	Mayo 5 de 2014	S/F	S/R	Petición - Interés Particular. 15 días	Escrita - Virtual - Correo Electrónico	Es factible que nos puedan por favor brindar una entrevista de 10 a 15 minutos donde nos comenten a cerca de estos proyectos y nos brinden más información.

Recomendación No. 2. Control Interno observa (Tabla No. 5) que se encuentran tipos de solicitud en los cuales falta el registro de la gestión desarrollada por parte de los servidores públicos a los cuales se les asignó por competencia la gestión al requerimiento. En ese sentido, es imperativo que se tenga un efectivo control de seguimiento a todas y cada una de las solicitudes que ingresen a la Entidad. Recordar que se debe dar respuesta oportuna al cien por ciento de todas las solicitudes. De otra parte, es necesario dar aplicabilidad a las disposiciones dadas por la Entidad y las que externamente define la Ley.

5. Fortaleza/Oportunidad de Mejora a la Atención al Ciudadano (PQRS)

1. Se reconoce como una fortaleza y una gran oportunidad de mejoramiento para la atención al ciudadano (PQRS), es la que viene implementando el proceso Administrativo sobre el Sistema de archivo y correspondencia "ORFEO", el cual será el único sistema de recepción, registro y salida de respuesta de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Entidad; de esta forma, APC-Colombia garantiza tener el control sobre la gestión que se le requiera.
2. Como una mejora importante a la atención, gestión y control a las PQRS, el proceso responsable de atención al ciudadano, elaboró y publicó a través de la Intranet el instructivo para el registro y radicación de respuestas a PQRS, desde el radicado de solicitud.

6. Recomendaciones Generales de Control Interno

1. Control Interno, recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a APC-Colombia y que son gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.
2. Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles de la APC-Colombia.
3. Importante que el contenido de los informes trimestrales que presenta el proceso responsable de atención al ciudadano, presente análisis de la situación de la prestación del servicio, del tipo de solicitudes más frecuentes, así como los requerimientos de información usuales sobre aspectos relevantes de la misión institucional y, que tipo de acciones de mejora se consideran claves para lograr calidad del servicio.
3. Considerar en futuros procesos de información y comunicación sobre la atención y gestión de las PQRS a todos los niveles de la organización, la operación y alcance del aplicativo ORFEO y la demanda de registro a través de este de comunicaciones enviadas por diferentes canales de recepción. Recordar la aplicabilidad del instructivo para el registro y radicación de respuestas a PQRS, desde el radicado de solicitud.
4. Se sugiera al proceso responsable del seguimiento y evaluación de la gestión de PQRS, realizar análisis de conveniencia sobre el uso de las redes sociales para recibir requerimientos ciudadanos, toda vez que el uso de estos medios no tienen ese tipo de finalidad.
5. El alto flujo de comunicaciones que se registró durante el primer semestre de 2014, con la actividad de “proyectos de contrapartida”, requiere que se adelanten acciones conducentes a garantizar el control de entrada y salida de la gestión desarrollada. Señalar que en reuniones con la Dirección General (jurídica, planeación) y la Dirección Administrativa, Control Interno, recomendó que todo requerimiento surgido de la actividad deberá cumplir con el mismo tratamiento de orden legal externo e interno en tiempos y registro.

Elaboró: ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES
Asesor con Funciones de Control Interno