



**APC** | 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 enero – septiembre de 2017**

**BOGOTÁ, Julio de 2017**



**APO** Colombia | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



## **Contenido del Informe**

### **Antecedentes legales**

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de la Auditoría**
- 3. Desarrollo de la auditoría**
- 4. Resultados de verificación**
- 5. Recomendaciones**
- 6. Opinión de la Gestión de PQRS y**



**APO** | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



## Antecedentes legales

Señala la Constitución Política en sus artículos 2°, 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 2005<sup>1</sup>, 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 Control<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> "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"

<sup>2</sup> 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.



*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 de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## **2- Alcance de la Auditoría**

El presente informe de auditoría realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos para el periodo comprendido del 2 de



**APC** Colombia | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



enero al 31 de Octubre de 2017. La información que se recaudó se tomó del sistema de archivo y correspondencia ORFEO, estadística PQRS.

Control Interno, considera que la demanda de requerimientos ciudadanos tiene en primer lugar una connotación de muy bajo riesgo, en tanto a que se refieren en un alto porcentaje a información sobre recursos, proyectos en regiones y situaciones no propias de la Agencia. De otra parte, muy baja la cantidad de requerimientos en que se allegan en periodos cortos de tiempo.

La responsabilidad de Control Interno es la de producir y presentar un informe de resultado 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 de esta forma hacer más efectivo el Sistema de Control Interno de APC-Colombia. El informe que se presenta está basado en los dos aspectos fundamentales que tiene el concepto moderno de auditoría: **1- de Aseguramiento**, es decir establecer si APC-Colombia cumple cabalmente con las disposiciones de tipo legal sobre la atención oportuna de las comunicaciones ciudadanas allegadas por los canales dispuestos para ello, y **2- de Consulta**, como fundamento del rol de asesoría que establece la norma y que debe desempeñar el jefe de control interno o quien haga sus veces, indicando y advirtiendo oportunamente al representante legal y a los responsables directos de ejecutar las actividades sobre las posibles desviaciones y orientando acciones para la mejora del servicio y de la gestión. Lo anterior está en el marco de las normas internacionales de auditoría generalmente aceptadas en Colombia (NIA)

De otra parte, la información que sirve de base para la auditoría 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.



**APC** | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia  
Colombia



- Decreto 1166, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Ley 1755 de 2015. 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.
- Resolución 048 de 10 de febrero de 2017. Por el cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, y se definen 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 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 se 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.
- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. 1081 de mayo de 2015.
- 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 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.
- 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.



**APC** | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia  
Colombia



- Decreto Ley 01 de 1984, Capítulos II, III, IV, V, VI y demás disposiciones del Capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo<sup>3</sup>.
- 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 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.
- Resolución 556 de 2015, por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia.

### **3- Desarrollo de la Auditoría**

El Asesor con funciones de control interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76<sup>4</sup> del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a

---

<sup>3</sup> 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.



la gestión de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias que los diferentes grupos de APC-Colombia radicaron el periodo de referencia.

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 definidas 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 estadísticas PQRS, el cual permite realizar consultas del estado de la gestión.

#### **4-Resultado Verificación periodo 1 de enero – julio 31 de 2017**

##### **4.1- Consolidado por tipo de documentos recibidos en el periodo.**

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>TOTAL RECIBIDOS</b>
De consulta	46
De queja o reclamo	2
De Información	81
De Entidades públicas	2
De Denuncia	3
Del Congreso de la República	2
De sugerencia	26
De entes de control	2
Respuesta	1
De Petición	213
De Solicitud	**1
No Definido	**83
Comunicación informando el plan de transferencias	**2
<b>TOTAL RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	<b>464</b>

Elaborado por Control Interno, tomado registro de ORFEO

<sup>4</sup> Artículo 76, Ley 1474 de 2011, parágrafo 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"





**APC** | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



**Nota\*\*** Control Interno encuentra las siguientes situaciones en el reporte de estadísticas del aplicativo ORFEO. Situaciones que dejan ver que las mejoras contratadas en la vigencia 2016 con el propósito de mejorar la versión del aplicativo y por extensión la gestión no han sido las mejores.

Se advierte que el registro de estadísticas de PQRS actual de ORFEO presenta información que no está prevista en la Resolución 048 de 2017 sobre la gestión de las PQRS. Lo anterior genera distorsión de la información de la gestión de las PQRS de la Agencia. Las siguientes son las situaciones de posibles errores de parametrización.

- ORFEO registra como tipo solicitud 83 comunicaciones a las cuales tipifica como No Definido.
- Un registro de respuesta, que tampoco se encuentra definida en la Resolución 048 de 2017.
- Adicional arroja otro registro identificado como Comunicación informando el plan de transferencia (2).
- Registro de algo que tipifica como Solicitud. No está en la Resolución 048 de 2017.

### **Observación de Control Interno**

Varias situaciones pueden ser causa de la información que se evidencia a través del módulo de estadísticas PQRS.

- i. Defectos en los criterios de parametrización del aplicativo.
- ii. Malas prácticas en el manejo del aplicativo PQRS por parte de los usuarios y
- iii. Un procedimiento inadecuado para el registro y gestión de las PQRS.
- iv. Una posible sobre estimación del número real de comunicaciones ciudadanas gestionadas.
- v. No se han tenido en cuenta recomendaciones y observaciones de mejoras propuestas en anteriores informes por parte de Control Interno.



Control Interno, recuerda que este aplicativo fue objeto de intervención y mejora en el año 2016, al cual se le realizó mejoras para atender con mayor eficacia la gestión de archivo y correspondencia. En ese sentido, quienes tienen la responsabilidad asignada en la administración de ORFEO y la de gestión de las PQRS que llegan a APC-Colombia, deben advertir del eficiente y adecuado funcionamiento del aplicativo toda vez que fue intervenido para su mejora.

#### 4.2- Tiempo promedio de Respuesta según tipo de Solicitud

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL RECIBIDOS	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA/DIAS
De consulta	46	10
De queja o reclamo	2	9
De Información	81	11
De Entidades públicas	2	10
De Denuncia	3	6
Del Congreso de la República	2	8
De sugerencia	26	7
De entes de control	2	0
Respuesta	1	8
De Petición	213	9
De Solicitud	**1	0
No Definido	**83	**10
Comunicación informando el plan de transferencias	**2	**44

Elaborado por Control Interno, tomado registro de ORFEO

**NOTA\*\* En este aspecto se observan las siguientes situaciones que ORFEO registra y que toma como dato para el promedio de tiempo de respuesta, por ejemplo, comunicaciones tipo como No definidas que presentan tiempo de respuesta de 10 días. Al igual que comunicaciones identificadas como plan de transferencias con 44 días de gestión.**



Estos aspectos señalados no son reglamentados en la Resolución 048 de 2017.

### Recomendación de Control Interno

La dirección administrativa y financiera, para asegurar una correcta operación del aplicativo ORFEO y una efectiva gestión de las comunicaciones ciudadanas, requiere hacer una revisión técnica tanto del aplicativo como del procedimiento para asegurar la certeza y la calidad de la información que se registra.

No es coherente que el registro de las estadísticas de PQRS que opera ORFEO esté mostrando datos que no obedecen a identificación de un posible tipo de comunicación que se haya establecido en la Resolución 048 de febrero de 2017.

Se debe realizar una gestión de corrección del aplicativo ORFEO, revisando la parametrización hecha sobre los aspectos observados en el presente informe.

#### 4.2 Gestión por dependencias

Consolidado por dependencia		
Dependencia	Cantidad de solicitudes	Promedio tiempo de respuesta
Sin identificación	1	24 días
Peticiones, quejas y reclamos	431	9 días
Dirección de demanda	4	
Dirección administrativa y financiera	15	44 días
Dirección de coordinación interinstitucional	8	17 días
Oficina asesora de planeación	3	
Oficina asesora jurídica	2	

Elaborado por Control Interno. Información tomada de Estadísticas ORFEO.



**APC** Colombia | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



El mayor porcentaje (93%) de la gestión de las comunicaciones según registro ORFEO es responsabilidad del usuario PQRS (431 solicitudes). Lo que indica que tan solo un 7% son gestionadas por las demás dependencias de APC-Colombia.

Lo anterior indica que un solo usuario tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento legal de atención a la gestión de las peticiones ciudadanas.

### **Observación de Control Interno**

Control Interno vuelve a reiterar la observación a la Dirección Administrativa y Financiera que se revise la operación del aplicativo ORFEO toda vez que esté fue intervenido con recursos para su mejora. Lo anotado en todos los ítems muestra fallas en la parametrización y operación y denota que no hay control en la calidad de los servicios contratados y recibidos y denota una posible falla de la supervisión del contrato.

### **4.3.- Cumplimiento disposiciones legales.**

Para el presente informe, Control Interno tomó el registro estadístico que arroja ORFEO del periodo comprendido entre enero 2 a Octubre 31 de 2017.

### **Observación de Control Interno**

Se encontraron en total 56 registros que muestran una presunta irregularidad al cumplimiento de la gestión de las PQRS, acorde con la regulación normativa tanto externa como interna. Ver siguiente matriz Excel cuyos datos son tomados del aplicativo ORFEO para el presente informe.

Control Interno reitera, que la fuente oficial tomada para el presente informe es el aplicativo ORFEO, por tanto cualquier situación que induzca al error en los resultados de la auditoría es responsabilidad de la dirección administrativa y financiera a través de los responsables de administrar y realizar seguimiento a la gestión de las PQRS y demás que se encuentren definidos en el procedimiento.

Se solicita a la Dirección Administrativa y Financiera, indicar a quien corresponda iniciar la labor de verificación de las situaciones registradas en el aplicativo ORFEO. Entregar a Control Interno un informe de respuesta a cada uno de los registros que



**APC** Colombia | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



muestran un posible incumplimiento en los términos dados por la Ley para gestionar las peticiones ciudadanas, con el propósito de demostrar si efectivamente es un error en la operación del aplicativo o si efectivamente APC-Colombia está incumpliendo el deber legal de realizar la gestión en los tiempos de ley.



Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Nombre funcionario	Dependencia	Fecha vencimiento	Dias después de vencer	Tiempo de respuesta (días)
2017200001721	2017-02-01 15:12:34	PETICIONES, QUEJAS,	MARIOBARRETO	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-01-31 00:00:00	7	28
20173000011401	2017-06-09 15:04:30	PETICIONES, QUEJAS,	JOHNVERGEL	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-06 00:00:00	3	20
20175000009951	2017-05-24 09:10:14	PETICIONES, QUEJAS,	LINAMARTINEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-19 00:00:00		17
20175000009261	2017-05-19 11:53:38	PETICIONES, QUEJAS,	GLORICALDERON	DIRECCION DE COORDIN	2017-05-26 00:00:00		17
20175000009301	2017-05-19 16:23:10	PETICIONES, QUEJAS,	MARTHACONTRERAS	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-26 00:00:00		17
20172000009201	2017-05-19 10:28:04	PETICIONES, QUEJAS,	FRANCYOSPINA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-02 00:00:00	3	24
20175000009361	2017-05-22 10:45:11	PETICIONES, QUEJAS,	CATALINAJIMENEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-26 00:00:00		17
20173000004063	2017-05-16 09:16:43	PETICIONES, QUEJAS,	FAUZIMAHMUD	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-02 00:00:00	3	24
20172000008851	2017-05-15 17:18:49	PETICIONES, QUEJAS,	VICTORVERA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-15 00:00:00	4	18
20172000008791	2017-05-15 09:16:11	PETICIONES, QUEJAS,	DAVIDLOPEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-16 00:00:00		24
20171400009251	2017-05-19 11:49:07	PETICIONES, QUEJAS,	PQR	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-09 00:00:00	10	24
20175000008761	2017-05-12 17:26:12	PETICIONES, QUEJAS,	JORGEMELO	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-11 00:00:00	4	25
20172000007951	2017-05-04 12:26:48	PETICIONES, QUEJAS,	GRACIELALOZANO	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-01 00:00:00		18
20171400008861	2017-05-16 08:11:41	PETICIONES, QUEJAS,	PQR	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-03 00:00:00	13	27
20173000007101	2017-04-21 15:53:47	PETICIONES, QUEJAS,	CIELOCHAMORRO	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-04-28 00:00:00	5	38
20171400008821	2017-05-15 14:47:43	PETICIONES, QUEJAS,	PQR	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-04-17 00:00:00	28	42
20175000006181	2017-04-06 11:35:21	PETICIONES, QUEJAS,	CATALINAJIMENEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-04-12 00:00:00		16
20171200008951	2017-05-16 14:56:31	PETICIONES, QUEJAS,	JORGEESCALANTE	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-03-31 00:00:00	46	60
		PETICIONES, QUEJAS,	DSALIDA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-03-24 00:00:00	0	21
20173000004541	2017-03-09 10:02:29	PETICIONES, QUEJAS,	CAROLINAGAMEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-03-21 00:00:00		16
20171100003471	2017-02-24 12:09:56	PETICIONES, QUEJAS,	CARLOSGUTIERREZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-03-09 00:00:00		19
		PETICIONES, QUEJAS,	DSALIDA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-26 00:00:00	10	24
20171200009161	2017-05-18 18:20:36	PETICIONES, QUEJAS,	FREDYALAYON	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-17 00:00:00	14	28
20171200009181	2017-05-18 18:28:23	PETICIONES, QUEJAS,	FREDYALAYON	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-23 00:00:00	8	22
20172000001251	2017-01-23 11:29:54	PETICIONES, QUEJAS,	ESTHERBLANCO		2017-01-27 00:00:00		24
20172000006911	2017-04-20 15:52:14	PETICIONES, QUEJAS,	DAVIDLOPEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-02 00:00:00		43
20172000009981	2017-05-24 11:31:25	PETICIONES, QUEJAS,	SONIACESPEDES	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-24 00:00:00	7	21
20172000009991	2017-05-24 11:51:27	PETICIONES, QUEJAS,	SONIACESPEDES	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-05-24 00:00:00	7	21
20173000011651	2017-06-13 16:18:34	PETICIONES, QUEJAS,	ANDREAVACA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-08 00:00:00	5	26
20175000010471	2017-06-01 10:39:47	PETICIONES, QUEJAS,	MARTHACONTRERAS	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-06 00:00:00		16
		PETICIONES, QUEJAS,	DSALIDA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-04-20 00:00:00	46	88
20175000009771	2017-05-23 11:51:43	PETICIONES, QUEJAS,	MARTHAROCHA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-12 00:00:00	2	23
20173000011361	2017-06-09 12:01:06	PETICIONES, QUEJAS,	JOHNVERGEL	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-13 00:00:00		20
20172000011411	2017-06-09 15:31:48	PETICIONES, QUEJAS,	SANDRABONILLA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-13 00:00:00		20
20175000015561	2017-08-04 14:55:24	PETICIONES, QUEJAS,	MARTHACONTRERAS	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-08-07 00:00:00	1	22
20172000014671	2017-07-21 10:48:28	PETICIONES, QUEJAS,	OSCARDIAZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-07-21 00:00:00	4	25
20173000008771	2017-05-12 18:45:31	PETICIONES, QUEJAS,	STELLARODRIGUEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-04-06 00:00:00	62	76
20171400006093	2017-07-18 12:16:33	PETICIONES, QUEJAS,	PQR	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-07-03 00:00:00	15	36
20172000007731	2017-05-02 12:54:18	PETICIONES, QUEJAS,	INGRIDGARCIA	DIRECCION ADMINISTRA	2017-05-02 00:00:00	30	44
20171100013321	2017-07-06 15:28:22	PETICIONES, QUEJAS,	CARLOSGUTIERREZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-07-11 00:00:00	2	16
20171100013261	2017-07-06 12:07:28	PETICIONES, QUEJAS,	CARLOSGUTIERREZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-07-11 00:00:00	2	16
20171200012321	2017-06-22 16:00:35	PETICIONES, QUEJAS,	ANGELAPINEROS	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-26 00:00:00		18
20175000009411	2017-05-22 13:59:15	PETICIONES, QUEJAS,	MARLENESPITIA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-09 00:00:00	14	35
20175000012401	2017-06-23 11:00:24	PETICIONES, QUEJAS,	HENRYCARRILLO	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-28 00:00:00		16
20172000012211	2017-06-21 09:56:19	PETICIONES, QUEJAS,	SONIACESPEDES	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-07-18 00:00:00		22
20175000011131	2017-06-07 14:42:51	PETICIONES, QUEJAS,	CLAUDIARIVERA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-15 00:00:00		19
20172000012251	2017-06-21 14:46:48	PETICIONES, QUEJAS,	OSCARDIAZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-22 00:00:00		28
20172000005213	2017-06-13 10:02:22	PETICIONES, QUEJAS,	SANDRABONILLA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-07-03 00:00:00		18
20171100005693	2017-06-30 12:30:50	PETICIONES, QUEJAS,	CARLOSGUTIERREZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-06-21 00:00:00	9	29
		PETICIONES, QUEJAS,	DSALIDA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-03-27 00:00:00	113	134
20172000015631	2017-08-08 10:49:30	PETICIONES, QUEJAS,	SILVIAGOMEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-08-16 00:00:00		16
20175000015121	2017-07-28 10:18:45	PETICIONES, QUEJAS,	HEIDISANCHEZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-08-14 00:00:00	0	21
20171100018601	2017-09-14 12:27:58	PETICIONES, QUEJAS,	CARLOSGUTIERREZ	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-09-14 00:00:00	0	21
20171100022531	2017-10-30 18:16:48	PETICIONES, QUEJAS,	AURAMALAGON	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-11-01 00:00:00		20
20171200024511	2017-11-24 11:04:24	PETICIONES, QUEJAS,	JORGEESCALANTE	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-11-13 00:00:00	11	32
		PETICIONES, QUEJAS,	DSALIDA	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-10-24 00:00:00	9	16
20171200024491	2017-11-24 10:51:55	PETICIONES, QUEJAS,	JORGEESCALANTE	PETICIONES, QUEJAS Y RE	2017-11-01 00:00:00	23	44



**APC** | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia  
Colombia



Señalar lo preceptuado en el artículo 24 de la Resolución 048 DE 2017:

**“Desatención de las quejas, reclamos o denuncias.** *La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, podrán constituir falta disciplinaria para el funcionario y dar lugar a sanciones correspondientes”.*

#### **4.4- Informes de seguimiento a PQRS<sup>5</sup>**

La Resolución 048 de 2017 en el artículo 28 Informes establece: “La Dirección Administrativa y Financiera a través del profesional que designe realizará informes mensuales ejecutivos sobre la gestión de las PQRS, los cuales serán publicados en la web institucional, observando para tal fin la reglamentación prevista en materia de protección de datos personales. De igual manera realizará informes con destino a la revisión de la Dirección prevista en el sistema de Gestión de Calidad”.

Como se referencia en el pie de página, vale la pena reseñar lo que establece en su totalidad el artículo del Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, así:

**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.

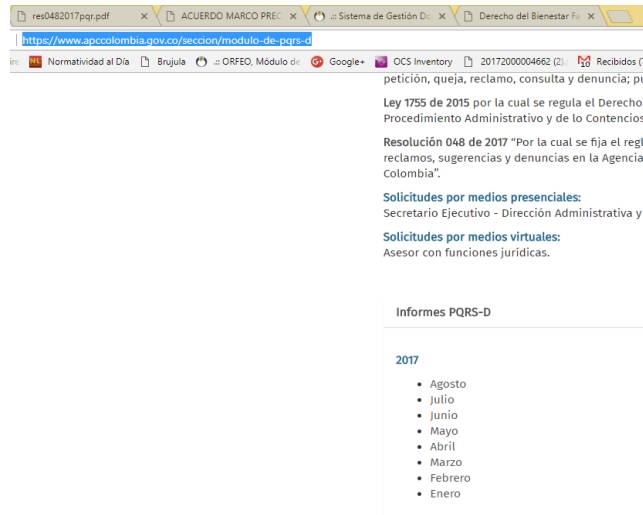
<sup>5</sup> Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia, 1081 de 2015, *Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.*



### Observación de Control Interno.

Una vez se revisó la página institucional de APC-Colombia para corroborar lo dispuesto por la norma superior y la norma interna (Resolución 048 de 2017), se constató que:

- I. APC-Colombia posee un enlace en la web institucional identificado con la URL <https://www.apccolombia.gov.co/seccion/modulo-de-pqrs-d>.
- II. En el enlace aparece lo que denominan informes PQRS-D, el año de la vigencia (2017) y un registro de 8 informes (enero – agosto). Ver imagen tomada de la web



- III. Al verificar lo que se denomina “informe PQRS-D”, es un archivo Excel descargado del aplicativo ORFEO, modulo estadísticas.
- IV. No es un informe, es un simple archivo con datos que arroja ORFEO con los errores mencionados en el presente informe de auditoría.
- V. En conclusión APC-Colombia no cumple con lo dispuesto por parte del Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia 1081 de 2015 y tampoco con la Resolución 048 de 2017 emitida por APC.





**APC** Colombia | Agencia  
Presidencial  
de Cooperación  
Internacional  
de Colombia



### **Conclusiones generales de la auditoría**

- I. El temporizador de tiempo de respuesta no es adecuado. Se sigue observando como los casos enunciados registros de comunicaciones con respuestas extemporáneas. Esta situación puede inducir a errores a control interno y a los Órganos de Control que pueden llegar a emitir conceptos desfavorables a la gestión de la Entidad. Lo anterior conlleva a reprocesos en tiempo y calidad y oportunidad de los resultados de auditoría. Adicionalmente se podrían generar sanciones al representante legal por no responder peticiones o responderlas extemporáneamente.
- II. Son deficientes los controles automáticos en la aplicación ORFEO, módulo PQRS.
- III. Algunos casos muestran que el aplicativo carece de controles para garantizar la trazabilidad de la gestión. Se observó que no se cumpla con el registro de la información de los campos formulados por APC-Colombia.
- IV. Aparecen tipos de comunicaciones que no están definidas ni por la ley ni por la resolución interna de APC-Colombia. Incrementa erróneamente el número de comunicaciones que recibe la entidad en un periodo de tiempo. Lo que deja observar desconocimiento en la operación y falta de control del procedimiento de PQRS.
- V. APC-Colombia no cumple con lo dispuesto por parte del Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia 1081 de 2015 y tampoco con la Resolución 048 de 2017 emitida por APC sobre la presentación de informes.
- VI. No se tomaron las acciones de mejora con base a los resultados de auditoría de la vigencia 2016. Se ha insistido a la coordinadora administrativa que cumpla con lo dispuesto para tal fin, sin tener resultado a la fecha. Lo anterior debe ser evaluado por la Dirección Administrativa y Financiera para que se tomen las medidas acorde con las funciones asignadas por el decreto 4152 de 2011.