



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Código: A-FD-103 - Versión: 01 - Fecha: Junio 21 de 2016

MEMORANDO



Radicado No.20161500007853

Bogotá, 29-08-2016

PARA: FELIPE JOSE VALENCIA BITAR DAF

DE: Asesor con Funciones de Control Interno

ASUNTO: -INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN. Seguimiento al Trá-
mite de PQRS, Atención al Ciudadano. Proceso Administrativo. Período auditado
enero a junio de 2016 -

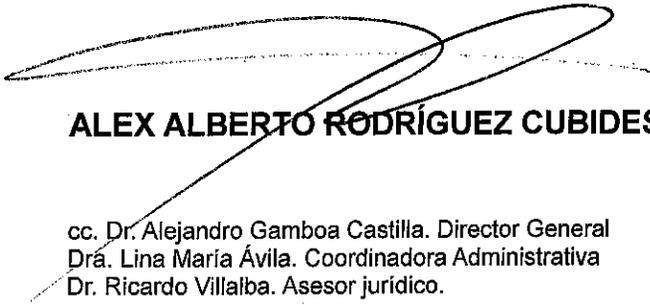
Dr. Felipe Valencia.

En desarrollo del plan de trabajo de Control Interno, se elaboró el presente informe de auditoría sobre la gestión y el cumplimiento legal dado por APC-Colombia a las PQRS. Aspecto que se encuentra regulado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 e internamente por la Resolución 556 de 2015.

Señalar de antemano que se recomienda iniciar el plan de mejoramiento en el que se definan actividades orientadas a dar respuesta de manera eficiente y efectiva a las observaciones y recomendaciones hechas por Control Interno como medidas preventivas para evitar a futuro riesgos que pueden acarrear sanciones de tipo legal.

El proceso cuenta con cinco días después del recibo del informe para cargar en Brújula el Plan de Mejoramiento. Recordar que por gestión de la calidad se adoptó procedimiento de planes de mejora y por tal razón se debe dar alcance y cumplimiento a dicha política de operación

Atentamente,



ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES

cc. Dr. Alejandro Gamboa Castilla. Director General
Dra. Lina María Ávila. Coordinadora Administrativa
Dr. Ricardo Villalba. Asesor jurídico.



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**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 a junio de 2016**

BOGOTÁ, agosto de 2016



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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



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 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 ciudadanos, 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”.

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*

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.



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 1 de enero al 30 de junio de 2015. La información que se recaudó se tomó del sistema de archivo y correspondencia ORFEO, estadística PQRS.

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 la 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 con 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 prác-



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

tica 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 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 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 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.
- 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 01 de 1984, Capítulos II, III, IV, V, VI y demás disposiciones del Capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo³.
- 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

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.



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 76⁴ del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a 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 a junio 30 de 2016

Se definieron los siguientes aspectos que harán parte de los resultados a presentar:

4.1- El tipo de modalidades o comunicaciones recibidas

⁴ 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”



4.2-Gestión por Direcciones Las áreas/dependencias o procesos a cargo de dar respuesta a las comunicaciones recibidas (Tipos de solicitud),

4.3- Cumplimiento disposiciones legales. Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas. Así mismo, verificar la disposición de la resolución 556 de 2015 sobre definiciones y tiempos de respuestas de las diferentes modalidades de peticiones.

MODALIDAD	DÍAS RESPUESTA
Petición, de interés general o particular	15 días hábiles
De información	10 días hábiles
De Entidades públicas	10 días hábiles
Del Congreso de la República	5 días hábiles
De consulta	30 días hábiles
De queja o reclamo	15 días hábiles
De sugerencia	15 días hábiles
De entes de control	5 días hábiles

4.4- Errores frecuentes de gestión y de operación

4.5- Informes sobre PQRS presentados por la Dirección Administrativa y Financiera.

4.1.- Tipo de modalidades o comunicaciones recibidas

Según el consolidado arrojado por ORFEO para el periodo auditado, se registran trescientas noventa y siete (397) modalidades de comunicación en el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de Junio de 2016. 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. Modalidades Recibidas

COMUNICACIÓN	TOTALES
Consulta Congreso	7
C. Entidad Pública	11
Consulta	5
Queja	4
Solicitud	5
Entes de Control	6
No definido	1
Felicitación	1
Respuesta solicitud**	12**
Petición	339
Información	6
Total	397



Elaborado por Control Interno. Información tomada de Estadísticas ORFEO.

** La Resolución 556 de 2015 no contempla este tipo o modalidad de comunicación.

El 85.39% de las modalidades recibidas en el periodo auditado, corresponde a peticiones. En menor proporción las otras modalidades y la menor de todas la que se identifican como "queja"

4.2 Gestión por Direcciones

GESTIÓN DE MODALIDADES POR DIRECCIÓN	TOTAL
Dirección administrativa y financiera	44
Dirección de coordinación interinstitucional	181
Dirección de demanda	47
Dirección de oferta	32
Dirección general	2
Oficina asesora de planeación	16
Oficina asesora jurídica	5
Peticiones, quejas y reclamos	60
Vacías	10
Total	397

Elaborado por Control Interno. Información tomada de Estadísticas ORFEO.

El mayor porcentaje de comunicaciones según registro ORFEO módulo de estadísticas PQRS son gestionadas por la dirección de coordinación interinstitucional, le sigue el usuario peticiones, quejas y reclamos pero con solo una tercera parte de lo que gestiona la primera.

4.3.- Cumplimiento disposiciones legales. Tiempos de respuesta

Para el presente informe, Control Interno consideró de interés tomar algunos aspectos para determinar si efectivamente se han tomado mejoras que se han sugerido en anteriores informes y verificar el nivel de efectividad de las capacitaciones realizadas. Tomados los registros reportados por el módulo estadísticas PQRS del aplicativo de correspondencia ORFEO, se encontró:

4.3.1. Frecuencia de respuesta

RANGO DÍAS	TOTAL
0***	25
Entre 1 y 15	323
Entre 16 y 32	11

Elaborado por Control Interno

*** El rango de Cero (0) debe ser considerado como un error de operación de los responsables asignados para la gestión de la comunicación.



Aproximadamente el 90% de las tipologías o modalidades de comunicación se responden en el rango de 1 a 15 días, dando con ello alcance a la norma sobre tiempos de respuesta. Como se indica en la nota con asterisco, no es factible que se dé un registro de cero (0) días de gestión. Se insiste en error en la parametrización del aplicativo de correspondencia o en su defecto errores en la operación desde el momento del registro hasta la actividad de respuesta. Lo anterior denota deficiencias en la parte técnica del aplicativo ORFEO.

4.3.2- Tiempo promedio de respuesta en la gestión de las comunicaciones ciudadanas

TIPO	PROMEDIO DÍAS RES- PUESTA	N. COMUNICACIONES
Consulta Congreso	6,5	6
Consulta Pública	5,6	10
Consulta	5,6	4
Entes Control	3,6	6
Información	4,2	7
Petición	12	285
Queja	5,5	4
Solicitud	5	7

En general se observa que la gestión a las comunicaciones recibidas en APC-Colombia, presentan tiempos ajustados a lo indicado en la Ley. Con relación a las disposiciones establecidas en la Resolución 556 de 2015 de APC-Colombia, se cumple con los tiempos y solo con un margen de un día de más la gestión de consulta Congreso no cumple.

4.3.3.- Comunicaciones con gestión extemporánea

Con el fin de no 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 abogado de apoyo al asesor jurídico, para mostrar los hechos y solicitar aclaración sobre los tiempos de "extemporaneidad" de las comunicaciones que se muestran en la tabla No.2.



Tabla No.2

<i>RADICADO</i>	<i>FECHA RADICADO</i>	<i>TIPO DOCU- MENTO</i>	<i>DIAS TRA- MITE</i>	<i>USUARIO DE LA GESTIÓN</i>
20161400006857	2016-01-04	Petición	17	PQRS
20161400007097	2016-01-20	Petición	25	Carlos Felipe Salazar Busta- mante. Planeación
20161400007167	2016-01-25	Petición	22	Carlos Felipe Salazar Busta- mante. Planeación
20162000007727	2016-02-15	Petición	32	John Alexander Vergel Direc- ción de demanda
20162000007807	2016-02-16	Petición	17	ANDREA DEL PILAR VACA AN- GEL. Dirección de demanda
20162000007807	2016-02-16	Petición	17	
20161400008527	2016-03-28	Petición	18	David Alejandro López Ramos. Administrativa y Financiera

Fuente: aplicativo de correspondencia ORFEO. Estadísticas PQRS

Mediante memorando con radicado No. 20161500006523 de 29 de julio de 2016 y dirigido al director administrativo y financiero, se solicitó por parte del asesor con funciones de control interno dar las aclaraciones objetivas sobre las causas que dan origen que el aplicativo de correspondencia ORFEO identifica con días de respuesta superior a lo preceptuado en la norma externa e interna.

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

Para efectos del informe, se anexa el memorando de respuesta No. 20162000006723 de 4 de agosto de 2016 enviado por el director administrativo y financiero Felipe José Valencia Bitar al asesor con funciones de control interno el día 8 de agosto de 2016.

Si bien las explicaciones suministradas manifiestan la situación de extemporaneidad de la gestión de manera confusa sobre todo en la operación realizada, también es cierto que de lo anterior se observa que se siguen presentando situaciones de irregularidad en la operación, debilidades en la conceptualización en la parametrización del aplicativo de archivo y una debilidad en la identificación y diseño de controles a la gestión. Situación que fue presentada y abordada en el anterior informe y que indica que no se tomaron en cuenta las recomendaciones entregadas por Control Interno, dejando de lado la posibilidad de promover las mejoras a la gestión de las comunicaciones ciudadanas, pero sobre todo trabajar sobre los controles de la gestión.



No es conveniente que existan reprocesos para elaborar el informe que por ley debe efectuar control interno, debido a que no se toman correctivos para mejorar la operación del aplicativo de correspondencia y de otra parte, no se diseñen mejor los controles para advertir la operación de los usuarios y determinar si aplican el procedimiento de manera adecuada y valorar el impacto de las capacitaciones efectuadas.

4.4.- Errores frecuentes de gestión y operación

4.4.1- Problemas de Controles del aplicativo PQRS (ORFEO)

Las siguientes situaciones se siguen reiterando y es un deber de la entidad tomar medidas al respecto:

- I. El temporizador de tiempo de respuesta no es adecuado. Se sigue observando como los casos enunciados en la tabla No. 2, registros de comunicaciones con respuestas extemporáneas. Tal como lo he indicado, esa 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. No se registra a quien se reasigna la comunicación, ni tampoco que funcionario o contratista tiene la responsabilidad de dar gestión a la comunicación. Así mismo, no genera notificaciones de tiempos.
- IV. Como nuevo, aparecen las comunicaciones tipo "Respuesta Solicitud" 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.

4.4.2- Errores de registros aplicativo ORFEO

En entrevista practicada al profesional especializado grado 20, de la dirección general-jurídica- y encargado dentro del procedimiento de asignar las comunicaciones ciudadanas a las áreas según competencia y clasificarlas según modalidad, manifiesta que los radicados que se presentan en la tabla siguiente y con el tipo de documento "Respuesta a solicitud", no deberían presentarse. Hace que una respuesta que se le está dando a un ciudadano aparezca en ORFEO como si se estuviera radicando por primera vez, generando doble registro y radicado sobre una misma petición.

Pese a las capacitaciones realizadas por el profesional sobre el manejo y tratamiento de las PQRS, se observan errores de operación del aplicativo. Lo anterior denota igualmente falta de control por parte de los líderes de cada área. No se aplica autocontrol



por parte de los asignados para la gestión, lo que denota igualmente que no se aplica el procedimiento, incumpliendo una política de operación de la entidad.

En total se presentan 12 casos que se registran como respuesta a solicitud. La Resolución 556 de 2015 No identificó este tipo de modalidad de comunicación, por tanto no debería permitirse que el sistema la registre, sino que se tomen las medidas de tipo operacional para advertir a la entidad sobre esa situación y adoptar controles para evitar mostrar cifras equivocada en la gestión de PQRS.

Tabla. Registro de respuesta a solicitud**

NO.	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE DOCUMENTO
1	20161400006947	2016-01-05	Respuesta a solicitud
2	20162000007417	2016-02-05	Respuesta a solicitud
3	20162000007717	2016-02-15	Respuesta a solicitud
4	20164000008287	2016-03-04	Respuesta a solicitud
5	20162000008407	2016-03-11	Respuesta a solicitud
6	20162000008757	2016-04-05	Respuesta a solicitud
7	20162000008967	2016-04-13	Respuesta a solicitud
8	20162000008987	2016-04-15	Respuesta a solicitud
9	20162000009847	2016-05-16	Respuesta a solicitud
10	20162000009857	2016-05-16	Respuesta a solicitud
11	20161400010287	2016-06-15	Respuesta a solicitud
12	20161400010307	2016-06-15	Respuesta a solicitud

Elaborado por Control Interno. Información tomada de Estadísticas ORFEO.

** La Resolución 556 de 2015 no define este tipo de modalidad de comunicación

4.5- Informes trimestrales de seguimiento a PQRS⁵

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 grupos de interés) y el resultado debe permitir tomar decisiones sobre la mejora en la prestación del servicio. Así lo señala la disposición de la Resolución 556 de 2015 en el artículo 29 sobre informes.

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



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

5- Recomendaciones

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 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.

Las recomendaciones entregadas a través de los informes de resultado de auditorías de seguimiento y verificación tienen el alcance del concepto de consulta, es decir de asesoría y por ello se cumple con el rol dispuesto para el auditor de control interno.

1- Recomendación de presentación de Informes:

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 solicita que los informes se elaboren teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ 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.
- ✓ Las áreas o dependencias que más reciben comunicaciones ciudadanas.
- ✓ Los temas más recurrentes de solicitud de información.
- ✓ Los porcentajes sobre tipos de comunicación que más se gestionan, entre otros ejemplos.
- ✓ Identificar el tipo de quejas o reclamaciones o inconformidades ciudadanas sobre la prestación de servicios o gestión por parte de los diferentes proceso.

Informes con uso y análisis de la información que se obtiene de las PQRS, aportan un valor agregado adicional como herramienta para determinar por un lado niveles de satisfacción del cliente, la conformidad sobre los requisitos de los productos o servicios identificados por los procesos y una oportunidad para tomar acciones correctivas y preventivas que asegure la eficiencia y eficacia de la gestión, eliminando todos aquellos factores negativos.

2- Recomendación sobre el trámite y gestión

La ley antitrámites no opera conceptualmente para aquellas situaciones o demandas de gestión de los ciudadanos hacia las entidades, de igual forma opera para la gestión interna institucional, es decir, se deben eliminar actividades que en la operación causan reprocesos o confusiones o que requieren de extensas explicaciones o justificaciones sobre la operación, la gestión y o los posibles errores que se produzcan en el trámite. Para el caso de APC es fundamental definir una directriz de lógica consecuencia operacional que indique sin salvedad que toda comunicación independiente de la



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

fuelle que la origine se radique en ORFEO y la respuesta se derive del radicado de ingreso.

3- Recomendación sobre responsables de firmar comunicaciones de trámite externo.

Se sigue observando que APC-Colombia no tiene regulada una disposición interna sobre que cargos dentro de la estructura de la entidad están obligados o tienen la responsabilidad de firmar comunicaciones de respuesta independiente del tipo de persona natural o jurídica. Es necesario regular en la entidad esta situación indicando los niveles sobre los cuales recae responsabilidad y de esta manera se asegura control.

4- Recomendación sobre la entrada de las PQRS como insumo de mejora a la gestión.

Es pertinente que se realicen informes con mayor nivel de detalle, en los cuales se investiguen temáticas, se agrupen las principales causas de radicación, quejas, reclamos, los cuales le permitan a la agencia tener información de calidad que sirva de insumo de mejora en la prestación de los servicios prestados a las partes interesadas.

6. Opinión de la Gestión Institucional a las PQRS

En general pese a los errores de operación, problemas de aplicación de las instrucciones dadas en las capacitaciones y falta de controles en los diferentes usuarios de operación de la gestión de las PQRS, se cumple en alto porcentaje la disposición legal.

Es importante invitar a la agencia para que tome estos informes como insumo para formular planes de mejoramiento preventivos, los cuales permitan mejorar y mitigar los riesgos asociados a los derechos de petición. Lo anterior ya que se reiteran hallazgos de informes anteriores que evidencian la inexistencia o insuficiencia de controles.