



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: 20191500006703

## MEMORANDO

Bogotá, D.C., 2019-07-04

**PARA:** ANGELA MERCEDES OSPINA DE NICHOLLS  
Directora General  
**DE** Asesor con Funciones de Control Interno  
**ASUNTO:** Informe resultado auditoría a la gestión PQRS

Respetada Dra. Ángela.

Dando alcance a lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción, artículo 76, remito informe de resultado a la gestión que debe prestar APC-Colombia de acuerdo con las normas legales vigentes a las comunicaciones ciudadanas.

Cordialmente,

**ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**

**Anexos:**

**Copia:** Carlos Augusto Castaño Charry, Director DAF, Julio Cesar Cadavid Gómez, Coordinador Grupo Talento Humano, Ángela Marcela Forero, coordinadora procesos administrativos, Diana del Pilar Morales B., Asesora con funciones Jurídicas, Karen Mendoza, Directora Demanda, Catalina Quintero, Directora Oferta, encargada funciones dirección DCI, María Victoria Lozada, asesora planeación, Winny Lissette Anaya, asesora comunicaciones.

**Proyectó:** ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES

**Revisó:**



**APC-COLOMBIA**

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional

Código: C-FO-015 - Versión: 02 – Fecha: octubre 31 de 2018

**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 2019**

**BOGOTÁ, julio 4 de 2019**



## **Contenido del Informe**

### **Antecedentes legales**

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



## 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 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 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: (I) El número de solicitudes*

<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.



*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, 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 enero a junio 30 de 2019. La información que se recaudó se tomó del sistema oficial de archivo y correspondencia identificado como ORFEO, módulo 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.
- 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.
- 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 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”.
- Resolución 3564 de 2015 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- 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

### **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 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 presta acorde con las normas legales vigentes y con las regulaciones 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.

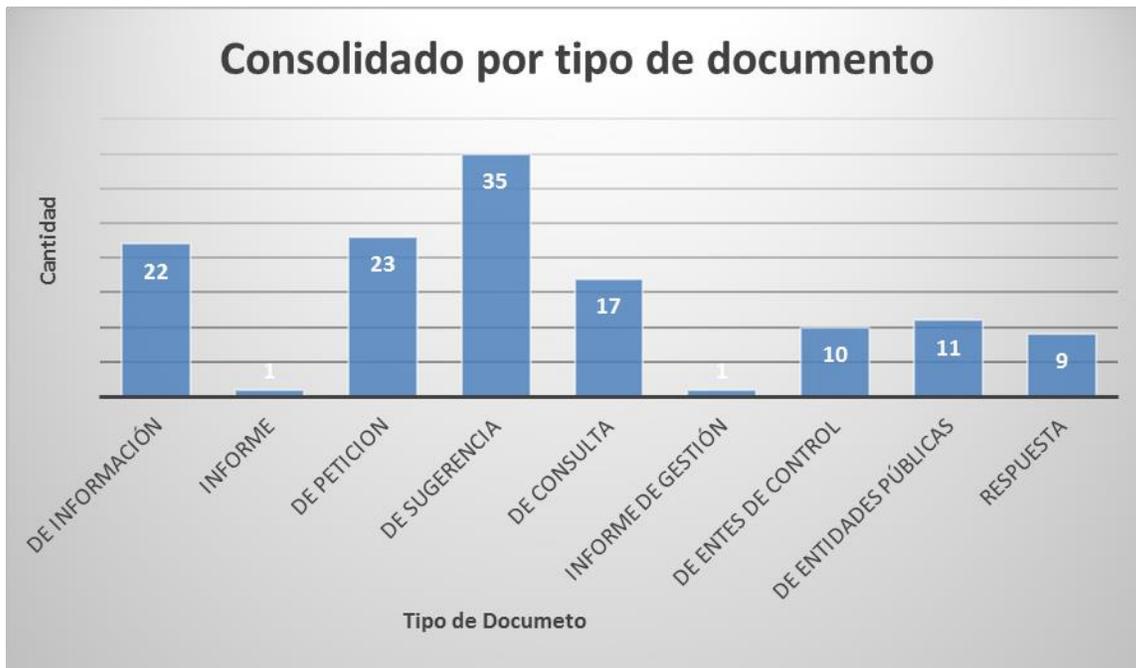
---

<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.

<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”

#### 4-Resultado Verificación periodo 2 de julio a diciembre 31 de 2018

Figura 1- Consolidado por tipo de documentos recibidos en el periodo.



Elaborado por Control Interno, tomado registro de ORFEO. 2019

**Hallazgo 1:** No se han realizado las acciones correspondientes de mejora, que eviten o eliminen el registro de tipos de documentos que no están considerados en la regulación externa e interna, lo que sigue generando distorsión en los tipos comunicaciones gestionadas por la entidad, tal como se evidencia en la figura 1, en la que ORFEO registra documentos como: Informe, Informe de gestión, respuesta. Adicional, aunque pareciera no significativo, pero se genera un número algo superior a lo recibido. Situación que se vuelve a reiterar a los responsables de la gestión de PQRSD.

En conclusión y, de manera reiterada APC-Colombia no ha tomado en cuenta las observaciones y recomendaciones hechas por Control Interno. Se debe formular un plan de mejoramiento en el que se subsane la situación de registros que no corresponden a lo preceptuado en la Resolución 048 de 2017.

**Figura 2- Tiempo promedio de Respuesta según tipo de Solicitud**



Fuente: Elaborado por Control Interno, tomado como base los registros de ORFEO. 2019.

Control Interno observa, que los registros contenidos en el módulo de estadísticas PQRS de ORFEO muestra tiempos superiores a los que establece la regulación sobre la gestión que debe darse a las comunicaciones ciudadanas.

Hechos sobre los cuales Control Interno recomienda al responsable en la Dirección Administrativa y Financiera –Coordinador grupo administrativo- se revise cada uno de los registros presentados en la tabla, con el propósito de poder determinar si dicha información obedece a errores del aplicativo o son incumplimientos en la gestión de los funcionarios o contratistas a quienes se les asignó la responsabilidad de dar respuesta en los términos de la regulación interna y de la Ley.

En la tabla siguiente se consigna la información que arroja el aplicativo OREFEO sobre tiempos de respuesta aparentemente fuera de lo regulado. Otros tipos de situaciones que deberán ser objeto de investigación por parte de la Dirección Administrativa y Financiera para determinar si se cumple con las normas y con lo dispuesto en el procedimiento (instrumento al que se ha solicitado por parte de control interno sea modificado y actualizado y que a la fecha no se ha efectuado) como mecanismo de control.



**Tabla 1- Registro de radicados con posibles tiempos de respuesta irregular**

Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000877	2019-04-26 12:11:09	20195000009371	2019-05-16 15:26:49	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	24
20191400000117	17/01/2019 2:38:16 p. m.			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	En trámite
20191400001227	2019-05-27 16:02:07			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400001167	2019-05-23 13:13:20			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	En trámite
20191400001307	2019-05-31 06:57:05				En trámite
20191400000137	2019-01-24 15:07:04	20193000002591	2019-02-08 08:50:48	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	18
20191400000817	2019-04-09 15:04:46	20192000008151	2019-04-29 10:03:51	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	21
20191400000357	2019-02-26 11:18:01	20195000005761	2019-03-15 11:22:34	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	22



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000037	2019-01-14 14:57:22	20195000002271	2019-02-04 18:11:11	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	22
20191400000207	2019-01-31 09:37:57	20193000004641	2019-02-27 16:55:19	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	29
20191400000077	2019-01-17 14:15:50	20195000002261	2019-02-04 17:50:50	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	19
20191400000727	2019-04-05 07:56:42	20195000008061	2019-04-24 17:52:28	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	25
20191400000567	2019-03-18 16:28:59			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	17
20191400000147	2019-01-25 15:02:05			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	En trámite
20191400000317	2019-02-11 08:23:18	20191100002861	43507,66126	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	65



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000737	2019-04-05 08:11:56	20195000007671	2019-04-15 16:51:03	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	21
20191400000057	2019-01-15 15:30:57	20191200002491	2019-02-07 11:06:28	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	23
20191400000177	2019-01-30 11:29:59			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	En trámite
20191400000587	2019-03-20 15:38:52	20195000007031	2019-04-04 18:05:34	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	26
20191400000097	2019-01-17 14:29:43	20195000002461	2019-02-07 10:10:00	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	21
20191400000017	2019-01-14 14:32:46	20195000003311	2019-02-15 15:55:49	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	35
20191400000987	2019-05-06 18:01:50	20193000009451	2019-05-17 13:09:29	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	16



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000917	43585,65403	20195000010331	2019-05-30 11:02:50	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	35
20191400000907	2019-04-30 12:35:11			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	En trámite
20191400000237	2019-01-31 09:56:46	20195000002941	2019-02-12 15:02:11	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	18
20191400000467	2019-03-06 10:49:03	20192000006121	2019-03-21 10:11:40	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	22
20191400001277	2019-05-29 08:44:28			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400000337	2019-02-20 18:25:09	20191100005781	2019-03-15 12:01:17	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	56
20191400000607	2019-03-21 10:30:14			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	35



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000497	2019-03-07 16:39:53			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTES DE CONTROL	En trámite
20191400001097	2019-05-14 08:49:39			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400000447	2019-03-04 16:41:58	20191100005531	2019-03-12 10:41:27	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , Respuesta	En trámite
20191400000287	2019-02-01 15:25:22	20193000002901	2019-02-11 17:22:53	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	17
20191400001067	2019-05-10 15:26:13	20195000010321	2019-05-30 10:50:03	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	25
20191400001297	2019-05-30 09:39:12			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400000067	2019-01-15 16:42:27	20193000000831	2019-01-23 08:16:47	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	140



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000047	2019-01-14 15:05:21	20191200002661	2019-02-08 16:30:24	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	25
20191400000577	2019-03-20 10:09:23	20195000009501	2019-05-20 09:14:25	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	62
20191400000347	2019-02-26 11:08:35	20195000006141	2019-03-21 10:28:32	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	24
20191400000617	2019-03-21 10:58:59	20193000006411	2019-03-26 17:54:35	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	En trámite
20191400001237	2019-05-27 16:22:49			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400001247	2019-05-28 09:57:23			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	En trámite
20191400000667	2019-03-27 09:22:02	20193000007631	2019-04-12 16:21:00	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	30



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400001107	2019-05-14 08:59:32	20195000010491	2019-06-06 13:53:06	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	27
20191400000647	2019-03-27 08:59:14			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	En trámite
20191400000167	2019-01-30 10:35:31	20195000003421	2019-02-18 14:31:28	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	21
20191400000747	2019-04-05 14:46:21			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	46
20191400001187	2019-05-24 11:09:51			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	En trámite
20191400001137	2019-05-17 10:38:32			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400000527	2019-03-15 15:01:54	20193000006781	2019-04-02 11:38:53	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	18



<b>Radicado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Radicado salida</b>	<b>Fecha de respuesta</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Tiempo de respuesta (días)</b>
20191400000187	2019-01-31 09:28:06	20195000003631	2019-02-19 16:05:20	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	21
20191400001177	2019-05-23 14:07:39	20194000010691	2019-06-10 09:55:19	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	En trámite
20191400000757	2019-04-05 16:30:59	20191100008071	2019-04-25 11:00:09	INFORMES , INFORMES DE GESTIÓN , Informe	En trámite
20191400000417	2019-02-27 10:04:48	20191100004731	2019-02-28 16:58:05	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	49
20191400000657	2019-03-27 09:05:59	20195000007431	2019-04-10 16:12:55	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	37
20191400000227	2019-01-31 09:47:47	20195000003601	2019-02-19 15:47:49	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	21
20191400000627	2019-03-21 13:39:27	20192000009531	2019-05-20 10:40:30	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	60
20191400000277	2019-02-01 12:25:45			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	117



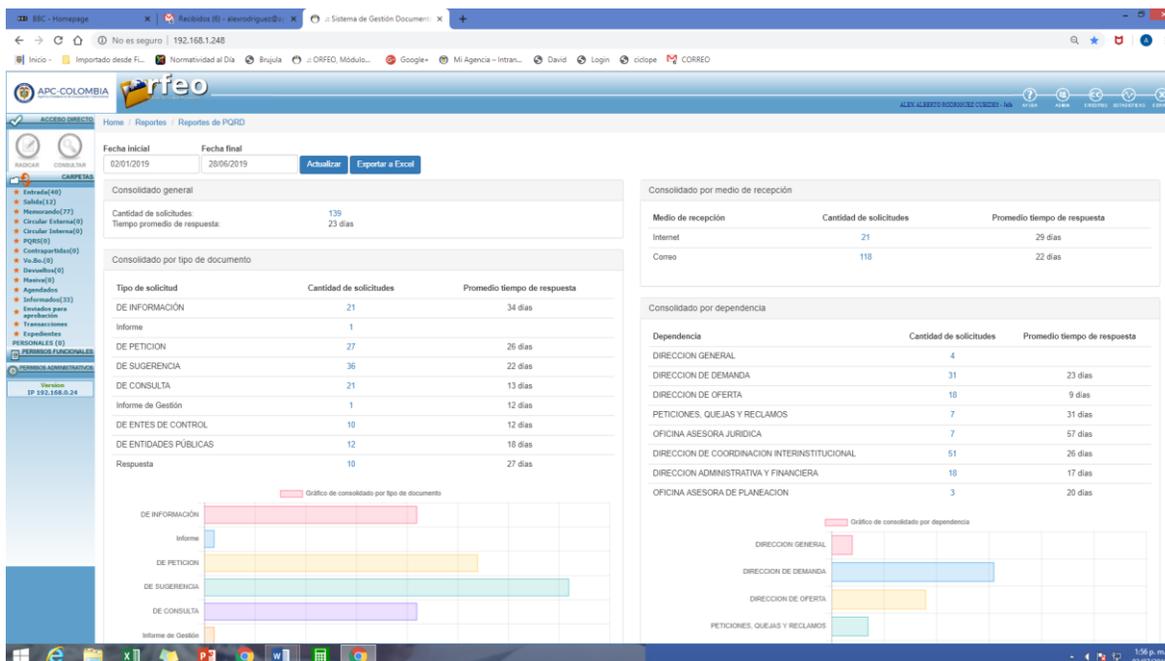
Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400001207	2019-05-27 15:28:30	20195000010721	2019-06-10 11:08:45	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE CONSULTA	En trámite
20191400001287	2019-05-29 14:40:21	20193000010641	2019-06-07 16:50:47	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE INFORMACIÓN	En trámite
20191400000767	2019-04-05 16:37:39	20195000008491	2019-05-03 10:39:27	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	34
20191400000427	2019-02-27 15:08:00	20195000005611	2019-03-13 08:34:25	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	57
20191400000547	2019-03-18 16:10:28			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE SUGERENCIA	38
20191400000707	2019-04-02 14:58:01			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	En trámite
20191400000637	2019-03-21 15:16:19	20195000006831	2019-04-02 16:01:00	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTES DE CONTROL	35



Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Clasificación	Tiempo de respuesta (días)
20191400000847	2019-04-15 16:51:16			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	En trámite
20191400001057	2019-05-10 10:49:51			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	18
20191400000797	2019-04-07 14:10:13	20193000007581	2019-04-12 14:31:20	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE PETICION	52
20191400000957	2019-05-06 16:21:04	20195000008941	2019-05-13 10:13:24	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	24
20191400000867	2019-04-26 12:01:34	20193000010131	2019-05-28 11:17:38	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS , DE ENTIDADES PÚBLICAS	35

Con base a lo observado y verificado se concluye:

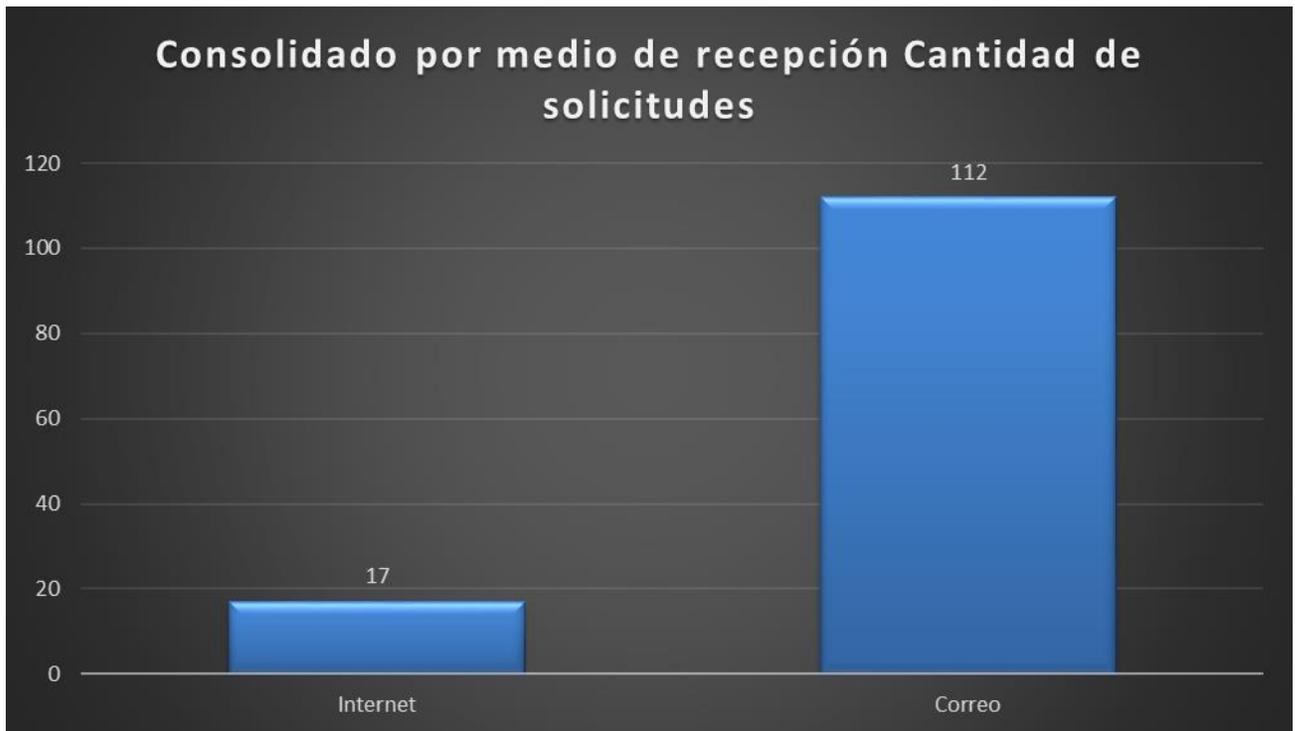
- Registros de comunicaciones con tiempos de respuesta posiblemente por fuera de los tiempos de gestión que establece la regulación. Ver tabla 1.
- Se debe determinar por parte del proceso responsable del seguimiento a la gestión de las PQRSD, si la información de entrada al módulo de estadísticas es la correcta, ya que se sigue observando (a lo cual se reitera nuevamente por control interno) que hay comunicaciones con tiempos promedios de respuesta por fuera de los tiempos. Pese a que se ha advertido desde informes anteriores no se han tomado medidas para prevenir y/o corregir. Ver imagen siguiente.



Tomado de ORFEO, fecha del registro 28/06/2019.

- En consonancia con el artículo 20<sup>5</sup> de la Resolución 048 de 2017, no se está realizando el seguimiento en el trámite.
- No se ha efectuado la modificación y actualización del procedimiento de PQRSD.

<sup>5</sup> Artículo 20, Seguimiento en el Trámite: El seguimiento en el trámite de las peticiones que lleguen a APC-Colombia, se realizará a través del sistema de gestión documental Orfeo, para lo cual el funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C), al radicar la PQRSD y antes de asignarla al área competente, realizará el procedimiento de agendamiento, y el mismo emitirá las alertas correspondientes.



Elaborado por Control Interno. Fuente ORFEO. 2019

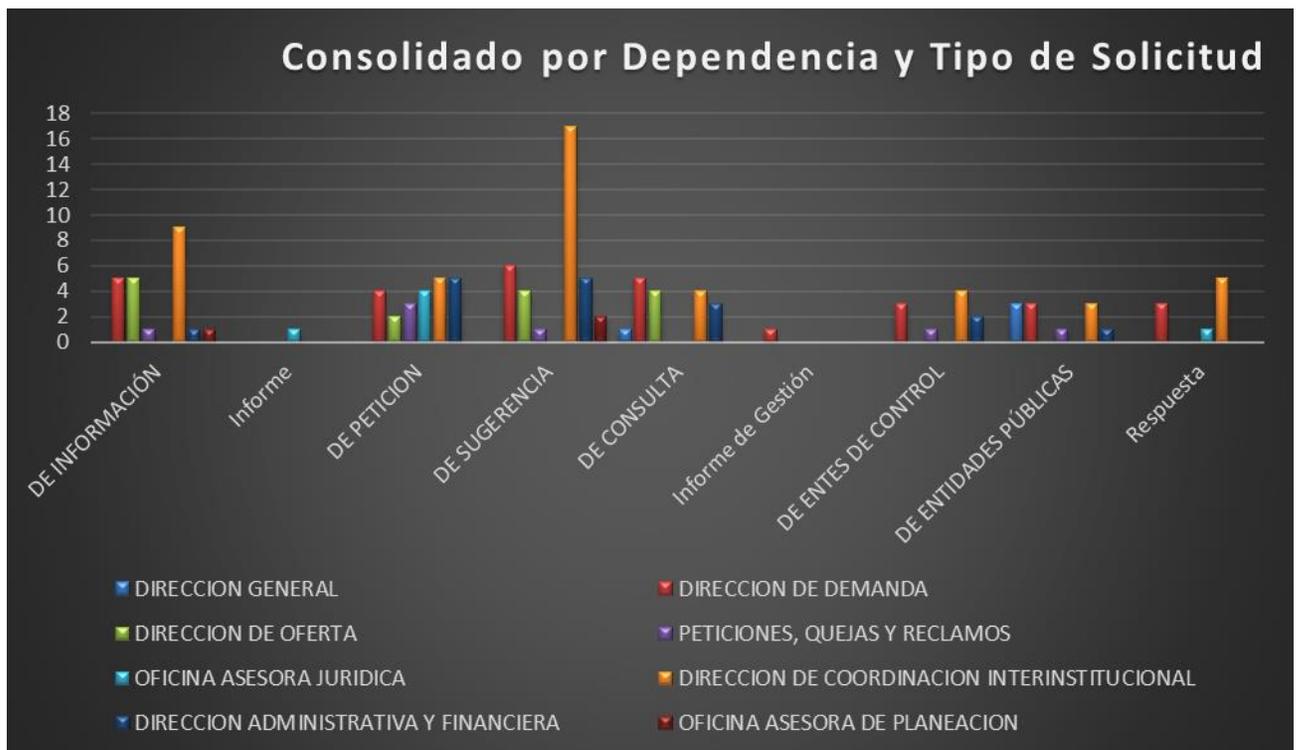
El canal más utilizado para el recibo de comunicaciones es el correo, sin embargo, en algunos casos se observa que no hay un control adecuado sobre las comunicaciones que se gestionan por estos medios. En ORFEO se puede observar que hay comunicaciones en las cuales no se registra las fechas de respuesta, es decir, se pierde la trazabilidad sobre la efectividad de la gestión. Lo anterior por debilidades en la aplicación de controles por parte de las diferentes direcciones a las cuales corresponda la gestión. Ver tabla No. 2.

**Tabla No. 2. Comunicaciones sin registro de fecha de respuesta<sup>6</sup>**

Radicado	Fecha	Fecha de respuesta	Medio de recepción	Observación CI
20191400001237	2019-05-27 16:22:49		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400001247	2019-05-28 09:57:23		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400001277	2019-05-29 08:44:28		Internet	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400000607	2019-03-21 10:30:14		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400000827	2019-04-09 16:25:48		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es de entidades decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400000497	2019-03-07 16:39:53		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es de entes decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400001097	2019-05-14 08:49:39		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400001297	2019-05-30 09:39:12		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400001237	2019-05-27 16:22:49		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...
20191400001247	2019-05-28 09:57:23		Correo	No se registra la fecha de respuesta. Se mantiene como gestión en trámite. Es decir que no se reconoce que se haya gestionado la comunicación...

Elaborado por Control Interno. Fuente ORFEO. 2019

<sup>6</sup> Resolución 048 de 2017, Artículo 10 " Forma de dar la respuesta: La forma de dar la respuesta y en trámite para la misma se deberá realizar siempre a través del sistema de gestión documental ORFEO o el que APC-Colombia adopte, así ...."



Elaborado por Control Interno. Fuente ORFEO. 2019

La dirección de coordinación interinstitucional es la que registra el mayor número de comunicaciones gestionadas. Con más énfasis en las comunicaciones que solicitan información y las de tipo sugerencia. Pero también es la que registra comunicaciones como de Respuesta que no son consideradas en la Resolución 048 de 2017 expedida por la APC-Colombia.

#### **Observación de Control Interno con enfoque de prevención**

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.

En informes anteriores, se solicitó 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 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”.



A la fecha no se cumplió con la solicitud y en este informe correspondiente al cierre del primer semestre de 2019, el Asesor con funciones de Control Interno actuando en su rol de enfoque hacia la prevención, remite el informe a la Dirección administrativa y Financiera quien tiene la función disciplinaria, para que se realicen las investigaciones del caso para determinar los niveles de responsabilidad sobre posibles incumplimientos de orden legal al trámite oportuno de las PQRS, según lo registrado por ORFEO.

Recordar lo que expresa en el parágrafo el artículo 20 de la Resolución 048 de 2017, así “Con todo, la responsabilidad de respuesta oportuna en cumplimiento de los términos en la presente resolución y la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015, recaerá exclusivamente en el funcionario competente y asignado para dar la respuesta”.

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”.*

### **Informes de gestión y atención de PQRSD**

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:

Se ha publicado un informe que corresponde al primer trimestre de la vigencia 2019. No obstante es importante que quienes tienen la responsabilidad de la actividad de atención al ciudadano tengan en cuenta lo dispuesto en la Ley 1712 y demás disposiciones sobre la elaboración y contenido del informe de gestión y seguimiento a las PQRSD. Lo anterior con el fin de establecer como se presta el servicio en APC-Colombia, para ello atender recomendaciones hechas anteriormente sobre los mismos aspectos y sobre los cuales se reiteran los siguientes:

- I. Determinar la modalidad de PQRSD
- II. El canal de mayor uso de las PQRSD
- III. Con base en el contenido de las comunicaciones recibidas, identificar posibles causas que pueden estar originando repetición de comunicaciones, dificultades en la gestión, reprocesos en la gestión de respuesta, eficacia del procedimiento, funcionalidad de los canales, y dificultades en la operación del aplicativo, así como posibles inconformidades sobre el servicio si se llegasen a presentar.
- IV. Tomar las medidas de mejora con la información anterior y darlas a conocer en los informes.

En el informe verificado no se presenta análisis de la información.



## **5. Conclusiones generales de la auditoría**

- I. Por lo verificado, se constató que no es adecuada la funcionalidad de registro de tiempos de respuesta del aplicativo Orfeo. Cuenta días calendario y no días hábiles de tiempo de la respuesta.
  - II. No se ha realizado ajuste a las modalidades de comunicaciones que señala la Resolución 048 de 2017.
  - III. 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
  - IV. La entidad no ha definido ni demandado una funcionalidad de controles automáticos en la aplicación ORFEO, módulo PQRS.
  - V. Con los registros que presentan tiempos de respuesta por fuera de lo estipulado en la regulación, es importante acatar las medidas que la Ley predica sobre la no atención oportuna de las PQRS y lo que el código único disciplinario dispone sobre deberes y responsabilidades de los funcionarios públicos y de contratistas que ejerzan funciones públicas.
  - VI. No se ha cumplido con la modificación y actualización del procedimiento de PQRS con base en las disposiciones administrativas adoptadas por la administración, en las cuales se excluye a la asesora con funciones jurídicas de operar actividad sobre el tema.
  - VII. Dar alcance a la comunicación de la asesora con funciones jurídicas, Dra. Diana del Pilar Morales Betancourt, con radicado No. 20191100005173, en el que solicita modificación PQRS-Resolución No. 408 de 2017. Situación que implica atender la recomendación del punto VI, de las recomendaciones.
  - VIII. Presentar análisis de la información estadística.
- 

Elaboró: Alex/r.