



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No: 20191500000463

## MEMORANDO

Bogotá, D.C., 2019-01-17

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

Respetada Dra.

Conforme a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, en el artículo 76 " 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 aplicativo". Por lo anterior y en cumplimiento a la Ley remito el informe correspondiente a la finalización del segundo semestre de la vigencia 2018.

Cordialmente,

  
**ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**

Anexos:  
Copia: Christian Herazo Miranda, Coordinador administrativo.  
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 Julio 2 a Diciembre 31 2018**

**BOGOTÁ, Enero 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: (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*

<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.



*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 julio al 31 de diciembre de 2018. 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 auditoria de seguimiento y verificación al cumplimiento legal de la gestión y atención a las PQRS, es la que se encuentra registrada en el aplicativo ORFEO. En ese sentido, si por cualquier motivo se incurre en un error, Control Interno no asume responsabilidad alguna, ya que la práctica de auditoría interna obliga a realizar un examen objetivo y profesional basado sobre evidencia soportada en herramientas o instrumentos oficializados por la Entidad para dar cumplimiento a la gestión.

### **Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano**

- Constitución Política, artículos 2º, 23,74 123, 209 y 270.
- Decreto 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 de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3.
- 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 está prestando 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.



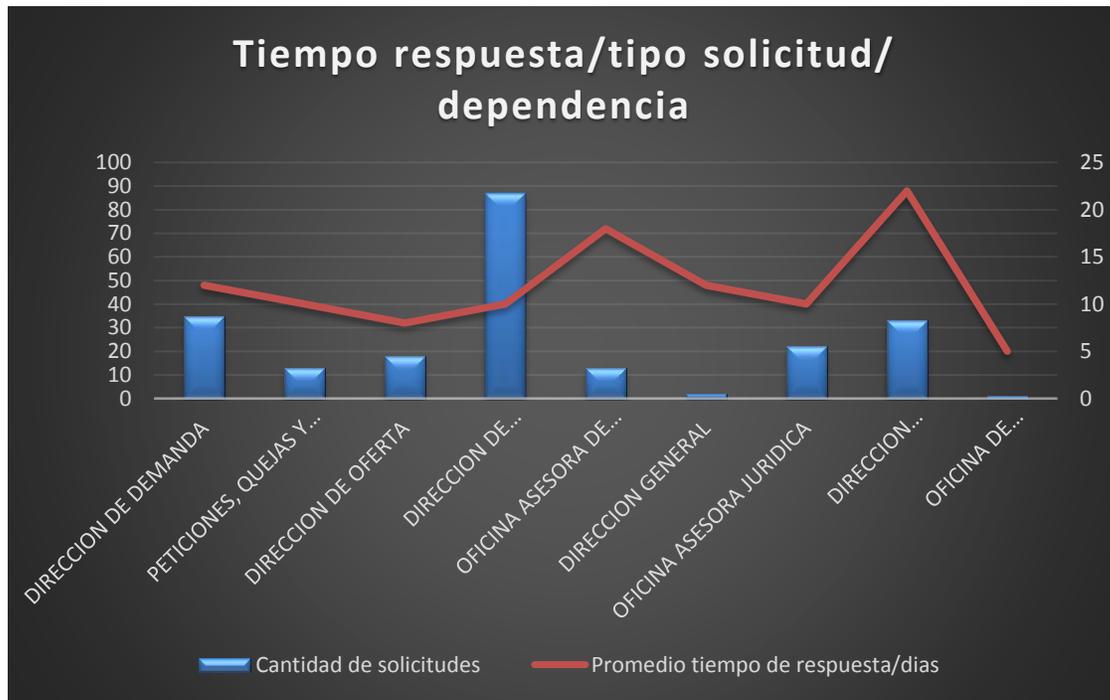
Elaborado por Control Interno, tomado registro de ORFEO

**Observación 1:** Control Interno vuelve a reiterar la misma observación hecha en el informe del primer semestre de 2017 sobre el mismo aspecto de los tipos de solicitud y sobre lo cual no se ha realizado mejora sobre el aplicativo ORFEO. Lo anterior está nuevamente indicando que APC-Colombia no se acoge a lo dispuesto en la Resolución 048 de 2017.

Tipos de documentos no se encuentran definidas en la regulación interna, como por ejemplo: Respuesta a solicitud, Informe, Respuesta, Constancia de envío de respuesta, Concepto jurídico. Ver figura 4.1

En conclusión, 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.

Control Interno observa, que los registros observados en el módulo de estadísticas PQRS de ORFEO muestra una situación satisfactoria de cumplimiento con un promedio de días dentro del rango de lo legal.

No obstante, se presenta la siguiente situación irregular en los tiempos de respuesta. 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.

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

| Radicado       | Fecha                  | Asunto   | Radicado salida | Fecha                  | Días de respuesta |
|----------------|------------------------|--|-----------------|------------------------|-------------------|
| 20181400003717 | 2018-08-29<br>08:22:29 | ayuda nacional   | 20185000017461  | 2018-09-12<br>09:55:57 | 19                |
| 20181400003147 | 2018-07-17<br>08:53:17 | Traslado Banco de la República de la Petición - Atención al Ciudadano - C18-148727 | 20181200015321  | 2018-08-09<br>14:40:01 | 28                |
| 20181400003217 | 2018-07-24<br>08:12:17 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN   | 20181200015461  | 2018-08-13<br>17:39:18 | 21                |
| 20181400003237 | 2018-07-25<br>14:52:20 | PROYECTOS RESPONSABILIDAD ECO SOCIAL (RSE)   | 20181200015491  | 2018-08-14<br>09:31:47 | 20                |



| Radicado       | Fecha                  | Asunto   | Radicado salida | Fecha                  | Días de respuesta |
|----------------|------------------------|--|-----------------|------------------------|-------------------|
| 20181400003497 | 2018-08-13<br>14:25:59 | Derecho de Petición  | 20181200016501  | 2018-08-31<br>00:26:08 | 21                |
| 20181400003777 | 2018-08-29<br>11:28:26 | DERECHO DE PETICION  | 20185000017531  | 2018-09-13<br>09:56:57 | 19                |
| 20181400003577 | 2018-08-16<br>15:34:56 | Solicitud  | 20185000016351  | 2018-08-28<br>17:40:58 | 18                |
| 20181400003277 | 2018-07-27<br>10:39:10 | Información de recursos de Cooperación por entes territoriales                                 | 20181200015471  | 2018-08-13<br>18:16:06 | 18                |
| 20181400004597 | 2018-11-27<br>08:39:57 | Solicitud participación convocatoria   | 20183000024651  | 2018-12-06<br>16:03:48 | 16                |
| 20181400004677 | 2018-12-03<br>08:30:47 | Solicitud de información para recibir donación   | 20185000025541  | 2018-12-18<br>11:36:55 | 21                |
| 20181400003347 | 2018-08-03<br>13:59:31 | Por favor mirar toda la descripción de abajo. Trata sobre obtención de información             | 20182000000025  | 2018-08-15<br>14:51:39 | 20                |
| 20181400004257 | 2018-09-28<br>08:18:31 | Orientación  | 20183000019701  | 2018-10-17<br>14:50:10 | 20                |
| 20181400003657 | 2018-08-27<br>10:41:39 | Investigación Doctoral   | 20181200018021  | 2018-09-20<br>11:25:30 | 28                |
| 20181400004157 | 2018-09-20<br>15:10:58 | EXPEDIENTE IUS-2016-465370 IUC-D-2017-915576   | 20182000019721  | 2018-10-17<br>17:09:46 | 28                |
| 20181400004097 | 2018-09-17<br>09:50:41 | SOLICITUD  | 20183000018341  | 2018-09-24<br>16:34:08 | 32                |
| 20181400004887 | 2018-12-03<br>16:02:51 | Asesoría apoyo a fútbol amputados de Colombia.   | 20185000025571  | 2018-12-18<br>11:55:44 | 21                |
| 20181400004847 | 2018-12-03<br>15:19:36 | Información ayuda manifestada en curso PMA en la Guajira                                       | 20183000025501  | 2018-12-18<br>09:01:05 | 21                |
| 20181400003427 | 2018-08-09<br>11:37:56 | Información cooperación internacional.   | 20181100016121  | 2018-08-24<br>11:17:50 | 18                |
| 20181400003027 | 2018-07-10<br>16:26:29 | Solicitud respetuosa   | 20182000007923  | 2018-07-17<br>12:28:33 | 23                |
| 20181400004577 | 2018-11-26<br>15:11:31 | Requerimiento falta de respuesta a derecho de petición   |                 |                        | 18                |
| 20181400004037 | 2018-09-13<br>10:27:12 | Solicitud de información en virtud de la su 377 de 2014 y auto 664 de 2017 derecho de petición | 20182000017941  | 2018-09-19<br>11:01:30 | 102               |
| 20181400002997 | 2018-07-06<br>11:33:13 | ESAL registradas   | 20181100014431  | 2018-07-23<br>14:27:55 | 17                |
| 20181400004407 | 2018-10-10<br>15:42:08 | Derecho de petición  | 20182000020201  | 2018-10-24<br>16:07:30 | 16                |
| 20181400004437 | 2018-10-13<br>19:02:10 | Registro de ESAL en la página Web de la APC con NIT erróneo                                    | 20181200020861  | 2018-11-02<br>10:23:22 | 24                |
| 20181400003037 | 2018-07-10<br>16:41:55 | Solicitud de información   | 20183000014051  | 2018-07-13<br>09:49:23 | 17                |
| 20181400004457 | 2018-10-18<br>14:24:53 | Ext18-00102122 - solicitud de información  | 20182000020791  | 2018-11-01<br>16:20:46 | 19                |



| <b>Radicado</b> | <b>Fecha</b>           | <b>Asunto</b>  | <b>Radicado salida</b> | <b>Fecha</b>           | <b>Días de respuesta</b> |
|-----------------|------------------------|--|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 20181400004147  | 2018-09-20<br>13:07:20 | Solicitud de pasantía  | 20182000018521         | 2018-09-26<br>15:04:03 | 19                       |
| 20181400004657  | 2018-12-03<br>08:09:25 | SOLICITUD DE AYUDA PARA INSCRIBIR A LA ASOCIACIÓN ALFUPG., ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR, Y TENERLA EN CUENTA EN LAS PLATAFORMAS DE INCLUSIÓN PARA RECIBIR RECURSOS INTERNACIONALES, Y NACIONALES. | 20185000025401         | 2018-12-14<br>18:50:20 | 18                       |
| 20181400002957  | 2018-07-05<br>09:00:55 | COMUNICACIÓN DE EXISTENCIA DE COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DE ACOSO LABORAL HACIA MI PERSONA  | 20182000007813         | 2018-07-13<br>17:09:33 | 172                      |
| 20181400005077  | 2018-12-13<br>10:03:38 | Solicitud de información de convocatoria   | 20183000026351         | 2018-12-31<br>13:10:11 | 28                       |
| 20181400004637  | 2018-11-29<br>15:34:30 | TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO 2018ER0110800  | 20185000025581         | 2018-12-18<br>12:24:55 | 20                       |
| 20181400004967  | 2018-12-03<br>17:37:34 | Asesoría de para obtener ayuda enfocada a la disminución de la pobreza y encaminados a la protección de los Recursos Naturales.  | 20185000025471         | 2018-12-17<br>17:06:19 | 18                       |
| 20181400004837  | 2018-12-03<br>14:14:06 | Asesoría sobre proyectos y tipos de cooperación.   | 20185000025561         | 2018-12-18<br>11:48:06 | 18                       |
| 20181400005067  | 2018-12-13<br>09:59:17 | Orientación de información para lista de cooperantes   | 20181200025941         | 2018-12-21<br>13:45:31 | 21                       |
| 20181400003627  | 2018-08-21<br>11:35:58 | solicitud certificación  | 20182000017361         | 2018-09-10<br>16:27:27 | 23                       |
| 20181400004747  | 2018-12-03<br>11:56:25 | asesoría cooperación internacional   | 20185000025551         | 2018-12-18<br>11:39:26 | 16                       |
| 20181400004857  | 2018-12-03<br>15:34:38 | Apertura investigación disciplinaria Contrato 014 de 2015  | 20181400026061         | 2018-12-24<br>11:23:31 | 21                       |
| 20181400004427  | 2018-10-12<br>14:59:27 | DERECHO DE PETICIÓN  | 20182000013733         | 2018-10-29<br>08:01:33 | 73                       |
| 20181400004927  | 2018-12-03<br>17:05:50 | Derecho de petición No. 20181400004927   | 20183000025241         | 2018-12-13<br>14:35:00 | 18                       |
| 20181400004497  | 2018-11-01<br>14:59:34 | Derecho de petición. Solicitud de información sobre estado actual de inversión del estado en tecnologías de la información   | 20182000023271         | 2018-11-22<br>10:04:41 | 25                       |
| 20181400004907  | 2018-12-03<br>16:30:17 | Derecho de petición - información  | 20185000025481         | 2018-12-17<br>18:17:00 | 23                       |
| 20181400004717  | 2018-12-03<br>11:09:23 | Solicitud de reunión con el fin socializar proyecto de investigación en el territorio sudamericano.  | 20185000024951         | 2018-12-10<br>15:18:27 | 18                       |
| 20181400004507  | 2018-11-08<br>12:36:20 | Suscripción proveedores  | 20182000023231         | 2018-11-20<br>14:54:53 | 18                       |



| Radicado       | Fecha                  | Asunto  | Radicado salida | Fecha                  | Días de respuesta |
|----------------|------------------------|---|-----------------|------------------------|-------------------|
| 20181400003867 | 2018-09-03<br>13:59:57 | Ext18-00082848--proyecto de planta para elaboración de ladrillos de biopolímeros  | 20185000017521  | 2018-09-13<br>08:58:40 | 22                |
| 20181400004487 | 2018-10-29<br>10:26:21 | Derecho de petición y de interés particular y protección a partir de la aplicación de las presunciones constitucionales adoptadas por la corte constitucional | 20183000021281  | 2018-11-07<br>09:58:43 | 28                |
| 20181400004527 | 2018-11-09<br>16:27:35 | Solicitud de información sobre Convocatoria del programa Colombia sostenible del fondo Colombia en paz (FCP)  | 20183000022461  | 2018-11-14<br>09:13:22 | 17                |
| 20181400003387 | 2018-08-08<br>13:55:22 | tramite del certificado de utilidad común de one drop   | 20183000016331  | 2018-08-28<br>16:21:56 | 21                |
| 20181400004557 | 2018-11-20<br>10:24:41 | Hoja de Ruta 2015-2018 de Cooperación Internacional   | 20181200023901  | 2018-11-27<br>20:21:34 | 20                |

Elaborado por Control Interno. Fuente ORFEO

Con base a lo observado y verificado se concluye:

- ORFEO no está parametrizado o no cuenta con la funcionalidad de registro de días hábiles de respuesta. Sigue registrando días calendarios. Situación que ha sido reiterada en informes anteriores sin que se haya tomado medidas por parte de quienes tienen responsabilidad de administrar el aplicativo y hacer seguimiento a las comunicaciones ciudadanas.
- No se está revisando la información que el aplicativo ORFEO arroja en las estadísticas de PQRS y en tal sentido, no se está advirtiendo de posibles hechos de incumplimiento legal a la gestión de solicitudes ciudadanas. Se solicita ver los registros de la Tabla No.1 que corrobora lo expuesto.
- En consonancia con el artículo 20<sup>5</sup> de la Resolución 048 de 2017, no se está realizando el seguimiento en el trámite.

### **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...” indicar a quien corresponda iniciar la labor de verificación de las situaciones registradas en el aplicativo

<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 PQRS y antes de asignarla al área competente, realizará el procedimiento de agendamiento, y el mismo emitirá las alertas correspondientes.



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 de la vigencia 2018, Control Interno como un mecanismo de control preventivo vuelve a reiterar la solicitud de realizar las investigaciones del caso para determinar los niveles de responsabilidad sobre posible incumplimiento de orden legal al trámite oportuno de las PQRS, según lo registrado por ORFEO y corroborado a través de las consultas de cada petición con los tiempos de respuestas de los radicados de las comunicaciones oficiales.

Recordar lo que expresa en el párrafo 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**

Los informes elaborados sobre la gestión de las PQRS, cumple de manera adecuada con los requerimientos de la ley 1712

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 han publicado informes de tipo cualitativo correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2018.

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

- I. El aplicativo Orfeo continua sin la funcionalidad de tiempos de respuesta adecuadamente parametrizada. Cuenta días calendario y no días hábiles de tiempo de la respuesta. Se sigue observando como los casos enunciados registros de comunicaciones con respuestas extemporáneas.
- 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. 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.
  - VI. Los recursos que se destinen para contratar la prestación de servicios de apoyo técnico deben asegurar que se encuentran perfectamente soportados sobre estudios objetivos de solución de problemas que se han venido reportando en los informes de seguimiento y verificación por parte de Control Interno.
- 

Elaboró: Alex/r.