



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: 20181500008593

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 2018-07-27

PARA: SERGIO LONDOÑO ZUREK
Director General

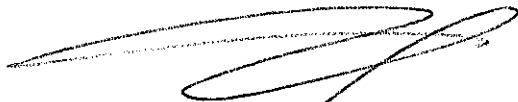
DE Asesor con funciones de Control Interno

ASUNTO: Informe de resultado verificación gestión de PQRS

Respetado Dr. Sergio.

Remito para su conocimiento el resultado a la verificación a la gestión legal a las PQRS por parte de APC-Colombia.

Cordialmente,



Alex Alberto Rodríguez Cubides

Anexos:

Copia: Dra. Verónica Monterrosa Torres, Directora Administrativa y Financiera,
Dra. Diana Pérez, Profesional especializada,
Dra. Diana Marcela Niño, Asesora Jurídica

Proyecto: ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES

Revisó:



APC | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Colombia | Internacional
de Colombia



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

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN
Seguimiento al Trámite de PQRS, Atención al Ciudadano
Proceso Administrativo
Periodo auditado enero – junio de 2018**

BOGOTÁ, Julio de 2018



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



Contenido del Informe

Antecedentes legales

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



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 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

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 | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, a través de la vigilancia a las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”.

El Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia, 1081 de 2015, en el siguiente artículo establece: *Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.*

1- Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

2- Alcance de la Auditoría

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



APC Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



enero al 30 de junio 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 auditoría de seguimiento y verificación al cumplimiento legal de la gestión y atención a las PQRS, es la que se encuentra registrada en el aplicativo ORFEO. En ese sentido, si por cualquier motivo se incurre en un error, Control Interno no asume responsabilidad alguna, ya que la práctica de auditoría interna obliga a realizar un examen objetivo y profesional basado sobre evidencia soportada en herramientas o instrumentos oficializados por la Entidad para dar cumplimiento a la gestión.

Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano

- Constitución Política, artículos 2º, 23, 74, 123, 209 y 270.



APC | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



- Decreto 1166, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 048 de 10 de febrero de 2017. Por el cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, y se definen otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros establecidos por el CPA sobre la materia.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y 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 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.



APC | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



- Decreto Ley 01 de 1984, Capítulos II, III, IV, V, VI y demás disposiciones del Capítulo VIII del Código Contencioso 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 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 3785 de 2013. Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del 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

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.



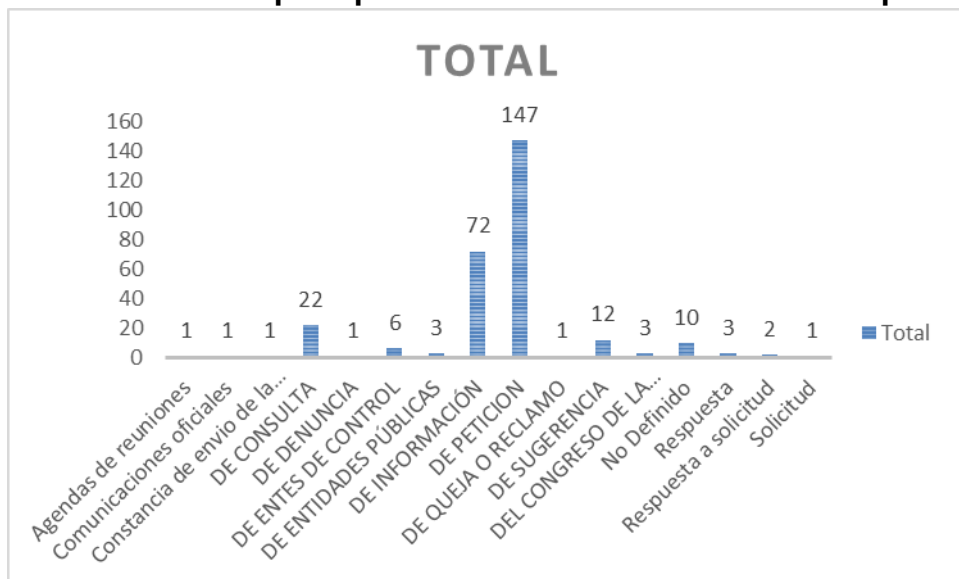
la gestión de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias que los diferentes grupos de APC-Colombia radicaron el periodo de referencia.

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 – junio 30 de 2018

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



Elaborado por Control Interno, tomado registro de ORFEO

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"



APC | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia
Colombia



Observación 1: Se advierte que el registro de estadísticas de PQRS actual de ORFEO sigue presentando información que no está prevista en la Resolución 048 de 2017 sobre los tipos o modalidades de PQRS. Lo anterior genera distorsión de la información de la gestión por parte de APC-Colombia. Ver figura 4.1 Consolidado por tipo de documentos recibidos en el periodo

Control Interno encuentra que no se han tomado las medidas recomendadas en informe anterior de seguimiento y verificación al cumplimiento legal de las PQRS por parte de la entidad,

Observación 2

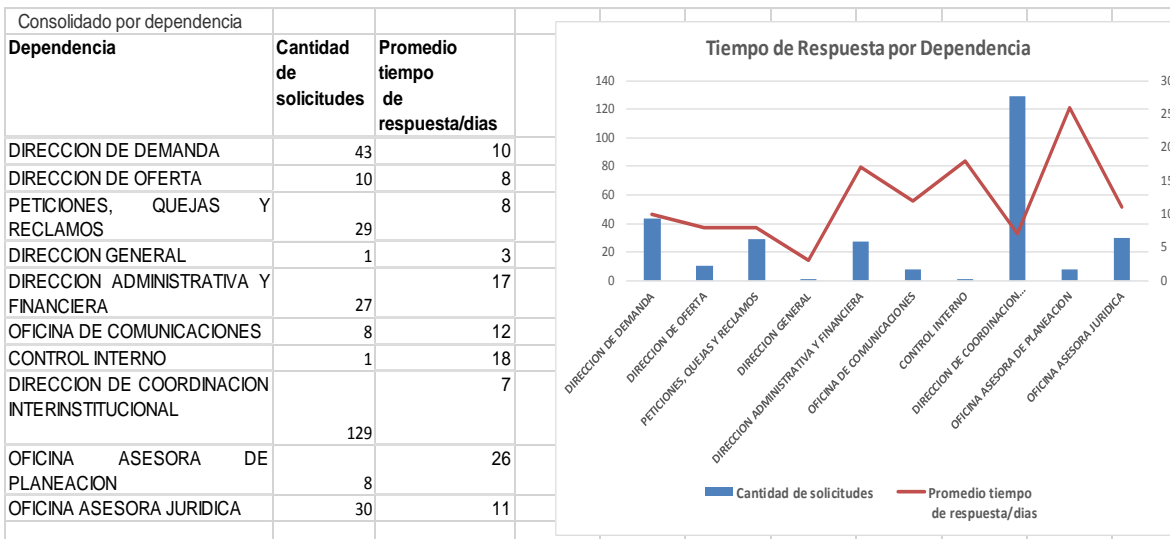
Varias situaciones pueden ser causa de la información que se evidencia a través del módulo de estadísticas PQRS.

- i. Defectos en los criterios de parametrización del aplicativo.
- ii. Malas prácticas en el manejo del aplicativo PQRS por parte de los usuarios y
- iii. Un procedimiento inadecuado para el registro y gestión de las PQRS.
- iv. Una posible sobre estimación del número real de comunicaciones ciudadanas gestionadas.
- v. No se han tenido en cuenta recomendaciones y observaciones de mejoras propuestas en anteriores informes por parte de Control Interno.
- vi. Revisar con base a lo indicado en la Resolución 048 de 2017 y, como un aspecto a mejorar la clasificación de las comunicaciones ciudadanas recibidas, dado que un alto volumen (147) de las recibidas en el periodo enero a junio se clasificaron como peticiones, lo cual debe generar un sistema de alarmas efectivas para evitar posibles incumplimientos.

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.



4.2- Tiempo promedio de Respuesta según tipo de Solicitud



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

Control Interno observa, que si bien el módulo de estadísticas PQRS de ORFEO muestra una situación satisfactoria de cumplimiento con un promedio de días dentro del rango de lo legal, también es cierto que señala que hay comunicaciones que presentan tiempos de respuesta por fuera del rango de lo legal.

Situación que debe ser revisada por quienes tienen la responsabilidad de administrar, seguir y mantener un aplicativo con parametrizaciones ajustadas. Lo anterior se sustenta sobre la base de que una vez revisados los informes cuantitativos y cualitativos publicados en la web oficial de APC-Colombia (solo hay informes de enero a mayo de 2018), no se hace referencia o advertencia sobre situaciones de incumplimiento.

En el caso con registro 2018140000092, catalogada como una consulta tiene un tiempo de respuesta de 29 días. Al revisar la comunicación lo que solicita el peticionario es información, es decir, que no cumple con las características definidas como consulta en la Resolución 048 de 2017.



De otra parte, promediar días de respuesta y presentarlas como lo observado, oculta incumplimiento de orden legal a la gestión de PQRS, por parte de APC-Colombia. Sumado a ello, está indicando que no se han definido, ni diseñado ni aplicado controles efectivos para verificar que se cumpla con lo estipulado en la Ley y en las regulaciones internas (Resolución 047 de 2017).

Los informes elaborados sobre la gestión de las PQRS, no advierten sobre situaciones de incumplimientos. Todo lo anterior es una situación reiterada por Control Interno (el último fue el informe de la vigencia 2017), a lo cual se ha solicitado se formulen acciones de mejora sin que a la fecha de corte de la auditoría se hayan tomado.

En el cuadro 1 se soporta lo observado y afirmado por parte de Control Interno:

Cuadro 1. Registro de comunicaciones con rangos superiores

Radicado	Fecha	Radicado salida	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta (días)
20181400000927	2018-03-13 12:51:11	2,01812E+13	2018-04-10 16:59:39	29
20181400000857	2018-03-09 08:52:46	2,01812E+13	2018-04-18 15:36:52	40
20181400000697	2018-03-05 08:21:59	2,01812E+13	2018-04-11 12:32:00	38
20181400002257	2018-05-24 15:54:32	2,01812E+13	2018-06-29 12:34:24	48

Fuente: ORFEO. 2018

Como principio de auditoría interna, se procedió a realizar verificaciones de la información a cada uno de los registros de radicados que se muestran con tiempos de respuesta superiores a los estipulados por la Ley y la Resolución 048 de 2017. El resultado es el siguiente: Ver cuadro 2



Cuadro 2. Verificación sobre días hábiles

Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Tiempo real/día hábil/calendario
20181400000927	2018-03-13 12:51:11	2018-04-10 16:59:39	17
20181400000857	2018-03-09 08:52:46	2018-04-18 15:36:52	25
20181400000697	2018-03-05 08:21:59	2018-04-11 12:32:00	24
20181400002257	2018-05-24 15:54:32	2018-06-29 12:34:24	24

Fuente: elaborado por Control Interno

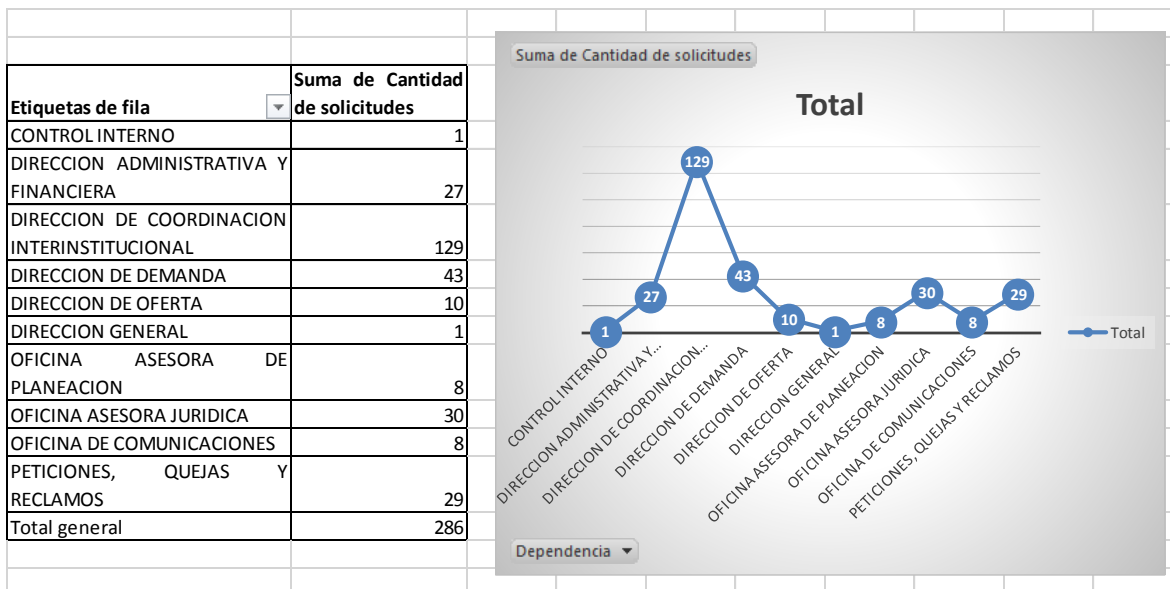
Con base a lo observado y verificado se concluye:

- 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 hechos de incumplimiento legal a la gestión de solicitudes ciudadanas. Se solicita ver los registros del cuadro No.2 que corrobora lo expuesto.
- En consonancia con el artículo 20⁵ de la Resolución 048 de 2017, no se está realizando el seguimiento en el trámite.

⁵ 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.



4.2 Gestión por dependencias



Elaborado por Control Interno. Información tomada de Estadísticas ORFEO.

Es la Dirección de Coordinación interinstitucional el que mayor demanda de requerimientos ciudadanos gestiona.

4.3.- Cumplimiento disposiciones legales.

Para el presente informe, Control Interno tomó el registro estadístico que arroja ORFEO del periodo comprendido entre enero 2 a junio 30 de 2018.

Observación de Control Interno

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.



APC Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



En el informe de la vigencia 2017, se solicitó a la Dirección Administrativa...” *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 de 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 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”.



APC Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



4.4- Informes de seguimiento a PQRS⁶

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

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

ARTÍCULO 2.1.1.6.2. INFORMES DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Observación de Control Interno.

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

Se han publicado informes de tipo cuantitativo y cualitativo correspondiente al periodo de enero a mayo de 2018.

⁶ Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia, 1081 de 2015, *Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.*



Control interno recomienda a la funcionaria encargada de la actividad advertir en los informes sobre aspectos relevantes que permitan mejorar la atención, gestión y calidad del servicio prestado a los ciudadanos peticionarios. El propósito de un informe es aprovechar al máximo los datos para convertirlos en análisis para la mejora continua de la institución y de la satisfacción de los ciudadanos cuando entregamos valor a sus requerimientos.

Conclusiones generales de la auditoría

- I. El aplicativo Orfeo no tiene 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 existe una alineación entre las definiciones que señala la Resolución 048 de 2017 en cuanto a las modalidades de comunicaciones ciudadanas que se identifican en el artículo 2 de 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. Se verificó que se viene presentado informes de tipo cuantitativo y cualitativo a la gestión de las PQRS. Aspecto a resaltar toda vez que se acogió la observación y recomendación de Control Interno sobre este aspecto.
- VI. 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. Es necesario que lo jurídico y lo técnico se una para asegurar criterios uniformes en la operación y gestión de las PQRS a nivel institucional.



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



- VII. 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.
-