



**El futuro
es de todos**

APC Colombia
Agencia Presidencial de
Cooperación Internacional

Código: C-FO-015 - Versión: 03 – Fecha: Julio 15 de 2019

AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA APC-COLOMBIA

VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., enero 17 de 2022

Carrera 10 No. 97A-13 Torre A, Piso 6 Bogota, Colombia
PBX 6012424
cooperacionapc@apccolombia.gov.co
www.apccolombia.gov.co



Contenido

Tabla de Contenido	¡Error! Marcador no definido.
1. Introducción.....	3
2. Objetivo del seguimiento	3
3. Alcance.....	3
4. Desarrollo-Metodología.	3
5. Resultados	4
6. Recomendación	7



1. Introducción

Las Oficinas de Control Interno en ejercicio de las funciones legales contempladas en la Ley 87 de 1993, de garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional, realiza el seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo con la reglamentación vigente: Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto 124 de 2016, Decreto 1499 de 2017, Decreto 648 de 2017, Decreto 2106/19. Art. 3-6, Decreto 403 de 2020 Art. 151.

2. Objetivo del seguimiento

Verificar el cumplimiento legal de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional - APC Colombia, en la ejecución de la totalidad de las acciones contempladas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el tercer cuatrimestre de 2021, como insumo para la toma de decisiones por parte de la primera y segunda línea de defensa en la mejora institucional.

3. Alcance.

La verificación comprende el período entre el 1 de septiembre y 31 de diciembre de 2021.

4. Desarrollo-Metodología.

Para la verificación del cumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano por la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia se surten los siguientes momentos:

- A. Se verifica la información publicada en la página web de APC-Colombia: <https://www.apccolombia.gov.co/pagina/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>. Encontrándose última versión del Plan Anticorrupción y de Atención el Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción 2021 en APC – Colombia.



Código: C-FO-015 - Versión: 03 – Fecha: Julio 15 de 2019

- B. Se verifica la información publicada en el aplicativo Brújula en el módulo de planes y proyectos para los 6 componentes del Plan Anticorrupción y en el módulo de riesgos, para los controles implementados en los riesgos de corrupción.
- C. Se elabora el informe con el resultado del seguimiento y recomendaciones, para que se tomen las decisiones y acciones de mejora correspondientes.
- D. Se publica el informe en la página web de APC.

Nota: De acuerdo con lo establecido en el Estatuto de auditoría interna código C-OT-003, los “funcionarios que lideran los procesos, las dependencias o grupos de trabajos, tienen la obligación de coordinar, gestionar, verificar y realizar seguimiento al sistema de control interno, así como apoyar la actividad de la auditoría interna e implementar las acciones a que haya lugar”

Por parte de Control Interno, la responsabilidad como evaluador independiente, consiste en producir un informe objetivo que contenga las observaciones, si hay lugar a ellas, sobre el acatamiento a las disposiciones legales tanto externas como internas y las recomendaciones que le permitan a la alta dirección tomar decisiones de mejora en la gestión institucional.

Conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 9 de la Ley 87 de 1993, Control Interno utiliza mecanismos de verificación y evaluación que recogen normas de auditoría generalmente aceptadas y la aplicación de principios como integridad, presentación imparcial, confidencialidad e independencia, los cuales se encuentran sustentados en el enfoque basado en evidencias.

El monitoreo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano le corresponde a la Asesora con funciones de Planeación y al responsable de cada componente. Control Interno, realiza el seguimiento, para emitir las observaciones y recomendaciones que le permita a la alta dirección tomar decisiones de mejora en la gestión institucional.

5. Resultados



Para el III cuatrimestre 2021 se encuentra publicado en la página web de la entidad, el mapa de riesgos de corrupción versión 3 (en revisión) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 versión 4, elaborado acorde con lo establecido en el documento de "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2 – 2015, con los siguientes componentes.

Componente	Actividad	% Avance I Cuatrimestre	% Avance I Cuatrimestre	% Avance I Cuatrimestre
1. Racionalización de trámites	2	80%	83%	100%
2. Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.	4	58%	89%	100%
3. Rendición de Cuentas.	12	57%	93%	100%
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	14	39%	71%	100%
5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.	10	33%	60%	100%
6. Plan de Participación Ciudadana y otras Iniciativas anticorrupción.	6	33%	71%	100%
Total	48	50%	78%	100%

De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Brújula, se cumple en el 100% del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.

5.1 De acuerdo con la Circular 20211000000076 del 5 de febrero de 2021 emitida por la Directora General no se dio alcance con los tiempos de entrega de las siguientes actividades por parte de los responsables asignados en los procesos correspondientes:

- Realizar campañas de sensibilización frente a la Gestión Documental Institucional.



- Evaluar la percepción frente a la gestión documental de la entidad

No obstante, se verificó con base en el informe emitido por planeación que finalmente se realizaron los cargues de esas actividades en el aplicativo Brújula el día 14-01-2022. Control Interno, recomienda a los líderes de los procesos responsables de hacer seguimiento, vigilancia y cumplimiento a los planes institucionales el dar cumplimiento a las regulaciones internas emitidas por la dirección general y evitar con ello posibles sanciones por la omisión normativa y de funciones.

Ante la solicitud de información por parte de Control Interno, durante el período de verificación de cumplimiento del PAAC, se observó que los procesos realizaron el reporte en el aplicativo Brújula, con los ajustes requeridos por Planeación.

5.2 Respecto a la actividad “Medir la percepción del servicio al ciudadano frente a la satisfacción en la atención a las PQRSD”, se identifican los siguientes aspectos a mejorar:

- En relación a la recomendación de Control Interno, en el informe del cuatrimestre anterior, de reportar el indicador no solo tomando una de las preguntas realizadas como actualmente se realiza, sino con el resultado integral de la encuesta aplicada: 1. El acceso y uso del módulo para formular su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)". 2. El tiempo de respuesta a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)". 3. La claridad en la información entregada en la respuesta a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)". 4. El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por la entidad a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)", se observó en el informe que:

Para el último trimestre de 2021, se obtuvo un nivel de satisfacción del 87%, frente a la actividad “Medir la percepción del servicio al ciudadano frente a la satisfacción en la atención a las PQRSD”, esto teniendo en cuenta seis preguntas (las 4 mencionadas anteriormente, más 2 que le fueron adicionadas en el último trimestre: 5. Tuvo acceso a la información pública solicitada SI /NO, 6. La información encontrada en la página web de APC-Colombia fue clara y comprensible?).



Se vuelve a reiterar al responsable del proceso y a la funcionaria o contratista designada para desarrollar las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano, hacer el análisis correspondiente para determinar las causas por las cuales no se alcanza el 100 por ciento de satisfacción de los ciudadanos en la gestión de respuesta a las PQRSD. Situación que debe conllevar en esta oportunidad a realizar el análisis y definir las acciones de mejora que involucre a todos los procesos en operar dichas acciones.

5.3 Con relación a la actividad “Realizar mejoras sobre el portal de servicio de la Agencia” se verificó que se expidió en el mes de diciembre de 2021 el Decreto 1651 de 2021 para implementar por parte de APC-Colombia el Certificado de Utilidad Común –CUC. La Dirección de Gestión de Demanda, informó que se encuentra gestionando los procedimientos internos y una vez sean aprobados avanzarán en los desarrollos para las mejoras sobre el portal de servicio de la Agencia.

Una recomendación que quiere reiterar Control Interno es la de evitar el informar actividades de cumplimiento al cien por ciento cuando no exista la demostración del producto final a lograr. Esta situación deberá ser observada por parte de los líderes de los procesos y evitar información errada.

5.4 Los soportes de la actividad “Realizar campañas de sensibilización frente a la Gestión Documental Institucional”, fueron cargados en Brújula fuera de los tiempos establecidos en la Circular 20211000000076 del 5 de febrero de 2021. Se reitera la observación sobre el cumplimiento de la normatividad interna sobre cumplimiento de tiempos de los planes institucionales dada en párrafo anterior.

6. Recomendación

6.1 Implementar los controles necesarios, para que se reporte y se dé alcance de manera oportuna las recomendaciones efectuadas por Planeación, para evitar que se repitan incumplimientos a directrices dadas en regulaciones internas que



para la vigencia 2021 se encuentran en la Circular 20211000000076 del 5 de febrero de 2021 emitida por la Directora General.

6.2 Verificar que el reporte de cumplimiento de las actividades en el aplicativo Brújula, corresponda al resultado obtenido acorde con la actividad propuesta, en particular para las mejoras sobre el portal de servicio de la Agencia.

6.3. Identificar propuestas de mejora para ser incorporadas por los procesos durante la vigencia o la proyección para su futura implementación, a partir del análisis de los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Elaboró: Israel Páez Barajas.

cc. Dras: María del Pilar Serrano Buendía, directora DAF. María Alejandra Mateus, directora DOCI. Catalina Quintero, directora OFERTA, Diana Quimbay, directora encargada de DEMANDA. María Victoria Lozada, asesora con funciones de planeación. Diana del Pilar Morales B, asesora con funciones jurídicas. Winy Lisete Anaya, asesora comunicaciones.

Coordinadores de Grupos de Gestión: Julio Cadavid, Gestión de talento humano. Luis Eduardo Aguirre Garay, Gestión administrativa. Edgard Mauricio Ortega, TI.