



## MEMORANDO



Al contestar por favor cite el siguiente radicado  
Radicado No: 20221000010423

Bogotá, D.C., 2022-08-31

PARA: **VIVIANA MANRIQUE ZULUAGA**

CARGO: **DIRECTORA GENERAL**

DE: **ASESOR CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Informe de auditoria de verificación y seguimiento a las PQRSD en el período Enero - Julio 2022.

Respetada Doctora Viviana:

Remito para su conocimiento el informe de **DE AUDITORÍA SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA A LA APC - Corte 31 de julio de 2022.**

Se envía copia a la Dirección Administrativa y Financiera para que de acuerdo con el procedimiento PLANES DE MEJORAMIENTO Código: C-PR-001 - Versión: 09, el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano documento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de este informe, los planes de mejoramiento derivados de la presente auditoría, en la plataforma brújula (nueva versión), en el módulo Calidad / Mejora.

Cordialmente,

**ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**  
ASESOR CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

Anexos:

Lo enunciado en 18 folios útiles.



**El futuro  
es de todos**

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

Código: A-FO-103 - Versión: 09 -Fecha: Mayo 11 de 2022

Copia:

DRA MARÍA DEL PILAR SERRANO BUENDÍA - DIRECTORA DAF, LUIS EDUARDO AGUIRRE -  
COORDINADOR GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - PAULA ANDREA POVEDA -  
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Proyectó:

SILVIA ROCIO GOMEZ SANDOVAL

Revisó:

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

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA A LA APC – Corte 31 de julio de 2022.**

**EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO**

**Bogotá, D.C. 31 de agosto de 2022**

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. MARCO LEGAL.....	3
5. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	3
6. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	3
7. OBSERVACIONES.....	35

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de verificación y de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos se desarrolla en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de Control Interno 2022 y está enmarcado en el cumplimiento normativo y los actos administrativos internos que reglamentan el tratamiento de las PQRSD en la Entidad.

### 2. OBJETIVOS

#### Objetivo General

Verificar el cumplimiento legal por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, a las disposiciones legales externas como internas en materia de atención del servicio al ciudadano a través de la gestión de las PQRSD.

#### Objetivos Específicos

1. Efectuar verificación al cumplimiento del requisito **oportunidad** en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD realizadas en la entidad.
2. Revisar las mejoras aplicadas a la plataforma ORFEO, de acuerdo con las recomendaciones de informes anteriores.
3. Verificar la implementación de acciones de mejoramiento en el proceso de Gestión de Servicio al ciudadano y trámite de las PQRSD, a través de los informes de gestión y seguimiento.

### 3. ALCANCE

La auditoría de verificación abarca las PQRSD gestionadas en la entidad en el período 01 de enero al 31 de julio de 2022.

Nota: En el periodo evaluado se tendrán presentes los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 4 del decreto 491 de 2020 vigente hasta el 16 de mayo de 2022 y los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

#### 4. MARCO LEGAL

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Artículo 55 de la Ley 190 de 1995
- Capítulo I de la Ley 1437 de 2011
- Artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020
- Ley No. 2207 del 17 mayo de 2022 que derogó los artículo 5 y 6 del Decreto 491 de 2020.
- Resolución Interna No. 239 del 24 de junio de 2022.
- Resolución Interna No. 048 del 10 de febrero de 2017.

#### 5. DESARROLLO METODOLÓGICO

Para dar cumplimiento al primer objetivo, se procede a efectuar verificación de la información de tiempo de respuesta, obtenida a través de la plataforma documental ORFEO, módulo “reportes – PQR” para las solicitudes radicadas en el periodo 01 de enero al 31 de julio de 2022.

En cuanto al segundo objetivo de la auditoría, se procede a revisar las recomendaciones realizadas en informes de auditoría anterior, de acuerdo con el informe de fecha 24 de mayo de 2021 radicada con Memorando No. 20211500004973 y publicada en la sede electrónica de la entidad mediante enlace:

<https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2021-10/Informe%20de%20seguimiento%20PQRSD%20abril.pdf>

Para cubrir el tercer objetivo, se efectuó verificación a los informes de gestión publicados por el proceso de Gestión de Servicio al ciudadano en cumplimiento del procedimiento “Servicio al ciudadano y trámite de las PQRSD” - código A-PR-063 – versión 2, informes publicados en la sede electrónica en los siguientes enlace: <https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pqrs-d/2-informes-pqrs-d/informes-pqrs-d-2022>

#### 6. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

##### 6.1 Fortalezas

1. Disposición del equipo auditado, conocimiento del proceso y entrega oportuna de información.
2. Organización y documentación del proceso Gestión de servicio al ciudadano publicado en la plataforma Brújula.
3. Seguimiento a las PQRSD que recibe la entidad a través de informes mensuales
4. Análisis de las encuestas de percepción reflejado en mejoras en la sede electrónica de la Entidad.
5. Evidencia avance en el proceso de actualización de “Preguntas Frecuentes”

## 6.2 Hallazgos

A continuación, se presenta la verificación realizada al criterio de oportunidad de las 423 PQRSD recibidas en la entidad en el periodo, se presentan por Dirección:

### Dirección General

Equivalen al 1.65% (7) de PQRSD tramitadas en el periodo:

Radicado	Fecha de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de respuesta	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000077	2022-01-19	Consulta	2022-02-07	si
20221400000097	2022-01-20	Información	2022-01-25	si
20221400000417	2022-01-26	Comunicaciones	2022-01-31	si
20221400000607	2022-01-28	Información	2022-01-28	si
20221400001777	2022-03-18	Entes de control	2022-03-25	si
20221400002667	2022-05-02	Entidades públicas	2022-05-11	si
20221400003717	2022-06-23	Información	2022-06-24	si

### Dirección Administrativa y Financiera - DAF

Corresponden al 12,29% (52) del total de solicitudes tramitadas:

Radicado	Fecha de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de respuesta	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000047	2022-01-13	Información	2022-01-21	si
20221400000287	2022-01-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-03	si
20221400000357	2022-01-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-03	si
20221400000387	2022-01-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-03	si
20221400000537	2022-01-26	Información	2022-02-03	si
20221400000647	2022-02-01	Información	2022-02-11	si
20221400000717	2022-02-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-03	si



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

2022140000747	2022-02-04	Información	2022-02-07	si
2022140000837	2022-02-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400001027	2022-02-11	Entes de control	2022-02-15	si
20221400001137	2022-02-15	Información	2022-02-16	si
20221400001157	2022-02-15	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-24	si
20221400001277	2022-02-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400001447	2022-02-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-08	si
20221400001457	2022-02-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-08	si
20221400001937	2022-03-30	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-30	si
20221400001997	2022-03-31	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-16	si
20221400002047	2022-04-01	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-20 18:47:17	si
20221400002447	2022-04-20	Información	2022-04-29	si
20221400002497	2022-04-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-29	si
20221400002627	2022-05-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-13	si
20221400002897	2022-05-17	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-07	si
20221400002907	2022-05-17	Información	2022-05-20	si
20221400002947	2022-05-19	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-25	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 5/36



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400002977	2022-05-20	Información	2022-06-02	si
20221400003027	2022-05-24	Información	2022-06-06	si
20221400003077	2022-05-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-13	si
20221400003137	2022-05-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-31	si
20221400003277	2022-06-02	Entes de control	2022-06-03	si
20221400003297	2022-06-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-29	no cumplió
20221400003367	2022-06-06	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-28	si
20221400003387	2022-06-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-10	si
20221400003397	2022-06-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-23	si
20221400003447	2022-06-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-05	si
20221400003477	2022-06-10	Información	2022-06-15	si
20221400003487	2022-06-10	Información	2022-06-23	si
20221400003497	2022-06-10	Información	2022-07-12	no cumplió
20221400003597	2022-06-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-12	si
20221400003637	2022-06-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-22	si
20221400003677	2022-06-23	Entes de control	2022-06-24	si
20221400003697	2022-06-23	Entes de control	2022-06-23	si
20221400003707	2022-06-23	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-12	si
20221400003887	2022-07-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-07	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 6/36

20221400003907	2022-07-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-12	si
20221400003937	2022-07-11	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-12	si
20221400003957	2022-07-11	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-11	si
20221400003967	2022-07-11	Derecho de petición de interés general o particular	2022-08-01	si
20221400004007	2022-07-13	Derecho de petición de interés general o particular	2022-08-01	si
20221400004017	2022-07-13	Información	2022-07-28	si
20221400004027	2022-07-13	Entidades públicas	2022-07-19	si
20221400004097	2022-07-18	Información	2022-07-19	si
20221400004167	2022-07-22	Información	2022-08-02	si

**Dirección de coordinación interinstitucional – DCI**

El total de requerimientos asignados a ésta dirección corresponden al 47,99 % (203) del total de PQRSD radicadas en la entidad:

<b>Radicado</b>	<b>Fecha de radicado</b>	<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Fecha de respuesta</b>	<b>Cumplió con criterio de oportunidad</b>
20221400000067	2022-01-18	Información	2022-01-24	si
20221400000107	2022-01-21	Información	2022-01-21	si
20221400000117	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-21	si
20221400000127	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-21	si
20221400000137	2022-01-21	Información	2022-01-25	si
20221400000147	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-01	si



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400000167	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-02	si
20221400000177	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-01	si
20221400000197	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-25	si
20221400000207	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-31	si
20221400000237	2022-01-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-02	si
20221400000247	2022-01-24	Entidades públicas	2022-01-28	si
20221400000267	2022-01-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-28	si
20221400000277	2022-01-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-07	si
20221400000297	2022-01-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-28	si
20221400000337	2022-01-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-26	si
20221400000347	2022-01-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-08	si
20221400000377	2022-01-25	Información	2022-01-26	si
20221400000397	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-28	si
20221400000407	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-10	si
20221400000427	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-12	si



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400000477	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-14	si
20221400000507	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-28 11:41:36	si
20221400000517	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-04	si
20221400000527	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-27	si
20221400000557	2022-01-27	Información	2022-02-02	si
20221400000567	2022-01-27	Información	2022-01-31	si
20221400000587	2022-01-28	Información	2022-02-01	si
20221400000597	2022-01-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-31	si
20221400000627	2022-02-01	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-02	si
20221400000637	2022-02-01	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400000657	2022-02-01	Información	2022-02-02	si
20221400000677	2022-02-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-02	si
20221400000737	2022-02-04	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400000767	2022-02-04	Información	2022-02-16	si
20221400000807	2022-02-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400000817	2022-02-07	Información	2022-02-16	si
20221400000827	2022-02-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400000877	2022-02-08	Información	2022-02-09	si



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400000887	2022-02-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-10	si
20221400000897	2022-02-09	Información	2022-02-23	si
20221400000907	2022-02-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400000927	2022-02-09	Información	2022-02-10	si
20221400000937	2022-02-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-14	si
20221400000967	2022-02-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-09	si
20221400000977	2022-02-09	Información	2022-02-17	si
20221400001007	2022-02-10	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400001037	2022-02-11	Entes de control	2022-02-15	si
20221400001047	2022-02-11	Información	2022-02-16	si
20221400001077	2022-02-14	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-22	si
20221400001087	2022-02-14	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400001117	2022-02-14	Entes de control	2022-02-15	si
20221400001127	2022-02-14	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-23	si
20221400001147	2022-02-15	Información	2022-02-21	si
20221400001167	2022-02-15	Información	2022-02-16	si
20221400001177	2022-02-15	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400001197	2022-02-16	Entidades públicas	2022-02-21	si
20221400001207	2022-02-16	Información	2022-02-18	si
20221400001217	2022-02-17	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-25	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 10/36



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400001227	2022-02-17	Información	2022-02-25	si
20221400001237	2022-02-17	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-07	si
20221400001297	2022-02-18	Entes de control	2022-02-22	si
20221400001307	2022-02-21	Información	2022-02-22	si
20221400001317	2022-02-21	Entidades públicas	2022-02-23	si
20221400001327	2022-02-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-14	si
20221400001337	2022-02-21	Información	2022-02-24	si
20221400001347	2022-02-21	Entidades públicas	2022-02-21	si
20221400001357	2022-02-21	Entidades públicas	2022-02-28	si
20221400001377	2022-02-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-25	si
20221400001387	2022-02-24	Entidades públicas	2022-03-03	si
20221400001477	2022-02-28	Queja	2022-03-15	si
20221400001487	2022-02-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-14	si
20221400001507	2022-03-01	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-01	si
20221400001527	2022-03-02	Entidades públicas	2022-03-11	si
20221400001537	2022-03-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-18	si
20221400001567	2022-03-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-14	si
20221400001587	2022-03-03	Entidades públicas	2022-03-15	si
20221400001597	2022-03-03	Información	2022-03-11	si
20221400001607	2022-03-04	Entidades públicas	2022-03-07	si
20221400001617	2022-03-07	Información	2022-03-08	si
20221400001637	2022-03-07	Información	2022-03-09	si
20221400001647	2022-03-08	Entidades públicas	2022-03-11	si
20221400001657	2022-03-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-30	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 11/36



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400001667	2022-03-08	Entidades públicas	2022-03-11	si
20221400001677	2022-03-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-10	si
20221400001687	2022-03-09	Información	2022-03-18	si
20221400001757	2022-03-18	Información	2022-04-01	si
20221400001767	2022-03-18	Entidades públicas	2022-03-23	si
20221400001787	2022-03-18	Información	2022-03-24	si
20221400001807	2022-03-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-25	si
20221400001827	2022-03-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-25	si
20221400001877	2022-03-22	Información	2022-03-30	si
20221400001917	2022-03-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-31	si
20221400001947	2022-03-30	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-19	si
20221400001977	2022-03-30	Información	2022-04-04	si
20221400001987	2022-03-30	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-01	si
20221400002007	2022-03-31	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-12	si
20221400002017	2022-03-31	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-05	si
20221400002037	2022-03-31	Información	2022-04-08	si
20221400002067	2022-04-04	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-19	si
20221400002097	2022-04-05	Información	2022-04-08	si
20221400002107	2022-04-06	Información	2022-04-12	si
20221400002117	2022-04-06	Información	2022-04-20	si
20221400002127	2022-04-06	Información	2022-04-07	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 12/36



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400002157	2022-04-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-25	si
20221400002167	2022-04-07	Información	2022-04-08	si
20221400002197	2022-04-08	Información	2022-04-13	si
20221400002207	2022-04-08	Información	2022-04-20	si
20221400002217	2022-04-08	Información	2022-04-11	si
20221400002237	2022-04-11	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-20	si
20221400002267	2022-04-11	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-29	si
20221400002317	2022-04-16	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-05	si
20221400002327	2022-04-18	Información	2022-04-26	si
20221400002337	2022-04-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-21	si
20221400002347	2022-04-18	Información	2022-04-26	si
20221400002357	2022-04-18	Información	2022-04-25	si
20221400002367	2022-04-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-22	si
20221400002377	2022-04-19	Información	2022-04-26	si
20221400002387	2022-04-19	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-04	si
20221400002397	2022-04-19	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-05	si
20221400002407	2022-04-20	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-21	si
20221400002427	2022-04-20	Información	2022-04-26	si
20221400002437	2022-04-20	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-22	si



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400002477	2022-04-22	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-29	si
20221400002487	2022-04-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-02	si
20221400002507	2022-04-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-29	si
20221400002517	2022-04-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-26	si
20221400002527	2022-04-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-28	si
20221400002537	2022-04-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-28	si
20221400002547	2022-04-25	Información	2022-05-02	si
20221400002557	2022-04-28	Consulta	2022-05-11	si
20221400002577	2022-04-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-13	si
20221400002587	2022-04-28	Información	2022-05-04	si
20221400002597	2022-04-29	Información	2022-05-04	si
20221400002617	2022-04-29	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-11	si
20221400002637	2022-05-02	Información	2022-05-05	si
20221400002657	2022-05-02	Información	2022-05-10	si
20221400002687	2022-05-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-23	SI
20221400002697	2022-05-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-11	si
20221400002707	2022-05-04	Información	2022-05-05	si
20221400002717	2022-05-04	Información	2022-05-05	si
20221400002757	2022-05-09	Entidades públicas	2022-05-11	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 14/36



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400002767	2022-05-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-23	si
20221400002777	2022-05-09	Entidades públicas	2022-05-10 16:16:55	si
20221400002787	2022-05-10	Información	2022-05-11	si
20221400002807	2022-05-10	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-16	si
20221400002817	2022-05-11	Entidades públicas	2022-05-17	si
20221400002827	2022-05-11	Información	2022-05-16	si
20221400002847	2022-05-12	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-23	si
20221400002857	2022-05-12	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-16	si
20221400002867	2022-05-16	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-02	si
20221400002877	2022-05-17	Información	2022-05-18	si
20221400002887	2022-05-17	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-25	si
20221400002927	2022-05-17	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-01	si
20221400002957	2022-05-19	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-06	si
20221400002967	2022-05-19	Información	2022-05-24	si
20221400002987	2022-05-20	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-25	si
20221400003007	2022-05-23	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-01 10:16:33	si
20221400003017	2022-05-23	Información	2022-06-02	si
20221400003067	2022-05-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-01	si
20221400003087	2022-05-25	Información	2022-05-27	si



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400003097	2022-05-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-02	si
20221400003127	2022-05-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-02	si
20221400003157	2022-05-26	Información	2022-06-01	si
20221400003177	2022-05-27	Consulta	2022-06-02	si
20221400003217	2022-05-31	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-21	si
20221400003227	2022-05-31	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-07	si
20221400003237	2022-06-01	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-13	si
20221400003257	2022-06-01	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-06	si
20221400003267	2022-06-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-03	si
20221400003307	2022-06-03	Información	2022-06-13	si
20221400003327	2022-06-06	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-09	si
20221400003377	2022-06-08	Información	2022-06-13	si
20221400003407	2022-06-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-24	si
20221400003427	2022-06-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-24	si
20221400003437	2022-06-09	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-30	si
20221400003457	2022-06-09	Información	2022-06-13	si
20221400003507	2022-06-10	Información	2022-06-10	si



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400003517	2022-06-15	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-23	si
20221400003557	2022-06-15	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-16	si
20221400003577	2022-06-21	Información	2022-07-01	si
20221400003587	2022-06-21	Consulta	2022-06-22	si
20221400003607	2022-06-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-23	si
20221400003627	2022-06-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-28	si
20221400003647	2022-06-22	Información	2022-06-28	si
20221400003737	2022-06-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-28	si
20221400003747	2022-06-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-29	si
20221400003757	2022-06-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-29	si
20221400003767	2022-06-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-06	si
20221400003817	2022-07-05	Congreso de la Republica	2022-07-07	si
20221400003847	2022-07-06	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-08	si
20221400003857	2022-07-06	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-24	si
20221400003897	2022-07-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-24	si
20221400003927	2022-07-11	Entidades públicas	2022-07-14	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 17/36

20221400003947	2022-07-11	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-14	si
20221400003977	2022-07-12	Entidades públicas	2022-07-22	si
20221400004037	2022-07-14	Entidades públicas	2022-07-14	si
20221400004047	2022-07-14	Información	2022-07-18	si
20221400004077	2022-07-15	Información	2022-07-18	si
20221400004117	2022-07-19	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-22	si
20221400004127	2022-07-19	Información	2022-07-26	si
20221400004157	2022-07-22	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-25	si
20221400004207	2022-07-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-27	si

**Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional – DGDCI**

Esta dirección atendió el 26,9% (114) derechos de petición radicados en la Entidad, en el periodo 01 enero – 31 de julio /2022.

<b>Radicado</b>	<b>Fecha de radicado</b>	<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Fecha de respuesta</b>	<b>Cumplió con criterio de oportunidad</b>
20221400000057	2022-01-14	Información	2022-01-28	si
20221400000087	2022-01-20	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-25	si
20221400000157	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-26	si
20221400000217	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-31	si
20221400000227	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-24	si
20221400000257	2022-01-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-02	si
20221400000317	2022-01-24	Información	2022-01-26	si
20221400000327	2022-01-25	Información	2022-01-26	si



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400000437	2022-01-26	Información	2022-02-07	si
20221400000447	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400000467	2022-01-26	Información	2022-01-28	si
20221400000487	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-04	si
20221400000497	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-28	si
20221400000547	2022-01-27	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-03	si
20221400000577	2022-01-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-16	si
20221400000667	2022-02-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400000687	2022-02-02	Información	2022-02-03	si
20221400000707	2022-02-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-08	si
20221400000727	2022-02-04	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-18	si
20221400000757	2022-02-04	Información	2022-02-07	si
20221400000787	2022-02-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-08	si
20221400000847	2022-02-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-11	si
20221400000867	2022-02-08	Información	2022-02-18	si
20221400000917	2022-02-09	Información	2022-02-18	si
20221400000987	2022-02-10	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-15	si
20221400001017	2022-02-10	Información	2022-02-11	si
20221400001097	2022-02-14	Entidades públicas	2022-02-18	si
20221400001107	2022-02-14	Entidades públicas	2022-02-18	si
20221400001187	2022-02-16	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-17	si
20221400001257	2022-02-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-07	si
20221400001267	2022-02-18	Información	2022-02-25	si
20221400001427	2022-02-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-08	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A

(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 19/36



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400001437	2022-02-25	Entidades públicas	2022-02-28	si
20221400001467	2022-02-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-07	si
20221400001497	2022-02-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-11	si
20221400001517	2022-03-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-08	si
20221400001547	2022-03-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-07	si
20221400001577	2022-03-03	Consulta	2022-03-23	si
20221400001697	2022-03-10	Información	2022-03-15	si
20221400001707	2022-03-10	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-24	si
20221400001717	2022-03-11	Información	2022-03-25	si
20221400001727	2022-03-11	Información	2022-03-17	si
20221400001737	2022-03-14	Información	2022-03-23	si
20221400001747	2022-03-18	Entes de control	2022-04-06	SI
20221400001797	2022-03-18	Información	2022-03-30	si
20221400001837	2022-03-18	Información	2022-04-01	si
20221400001847	2022-03-18	Información	2022-03-30	si
20221400001857	2022-03-18	Entidades públicas	2022-03-25	si
20221400001867	2022-03-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-28	si
20221400001887	2022-03-23	Entidades públicas	2022-03-25	si
20221400001897	2022-03-25	Información	2022-03-30	si
20221400001907	2022-03-28	Información	2022-03-29	si
20221400001927	2022-03-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-31	si
20221400001957	2022-03-30	Información	2022-04-07	si
20221400001967	2022-03-30	Información	2022-03-31	si
20221400002027	2022-03-31	Información	2022-04-07	si
20221400002057	2022-04-04	Información	2022-04-11	si
20221400002087	2022-04-04	Información	2022-04-11	si
20221400002137	2022-04-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-13	si
20221400002177	2022-04-07	Información	2022-04-11	si
20221400002187	2022-04-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-10	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A  
(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 20/36



El futuro  
es de todos

Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional  
de Colombia APC-Colombia

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400002227	2022-04-11	Información	2022-04-11	si
20221400002247	2022-04-11	Entidades públicas	2022-04-22	si
20221400002277	2022-04-12	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-25	si
20221400002287	2022-04-12	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-25	si
20221400002307	2022-04-12	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-25	si
20221400002417	2022-04-20	Información	2022-04-25	si
20221400002457	2022-04-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-26	si
20221400002467	2022-04-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-06	si
20221400002567	2022-04-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-05-10	si
20221400002647	2022-05-02	Entidades públicas	2022-05-11	si
20221400002677	2022-05-02	Información	2022-05-10	si
20221400002727	2022-05-05	Información	2022-05-06	si
20221400002737	2022-05-06	Información	2022-05-16	si
20221400002747	2022-05-09	Información	2022-05-16	si
20221400002797	2022-05-10	Entidades públicas	2022-05-20	si
20221400002997	2022-05-20	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-02	si
20221400003037	2022-05-24	Información	2022-05-25	si
20221400003057	2022-05-24	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-02	si
20221400003107	2022-05-25	Entidades públicas	2022-05-27	si
20221400003117	2022-05-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-14	si
20221400003167	2022-05-27	Información	2022-06-09	si
20221400003187	2022-05-31	Información	2022-06-06	si
20221400003247	2022-06-01	Consulta	2022-06-15	si
20221400003287	2022-06-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-08	si
20221400003317	2022-06-03	Entidades públicas	2022-06-06	si
20221400003337	2022-06-06	Información	2022-06-17	si
20221400003347	2022-06-06	Información	2022-06-17	si
20221400003357	2022-06-06	Información	2022-06-13	si

Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A  
(+57) 60 1 6012424

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Página 21/36



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400003417	2022-06-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-06-13	si
20221400003467	2022-06-10	Consulta	2022-07-18	si
20221400003537	2022-06-15	Consulta	2022-07-14	si
20221400003547	2022-06-15	Entidades públicas	2022-06-30	si
20221400003617	2022-06-21	Entidades públicas	2022-07-07	si
20221400003667	2022-06-23	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-07	si
20221400003687	2022-06-23	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-14	si
20221400003727	2022-06-24	Entes de control	2022-07-01	si
20221400003777	2022-06-28	Entidades públicas	2022-07-11	si
20221400003787	2022-06-29	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-08	si
20221400003827	2022-07-06	Congreso de la Republica	2022-07-06	si
20221400003837	2022-07-06	Entidades públicas	2022-07-21	si
20221400003867	2022-07-06	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-25	si
20221400003877	2022-07-07	Entidades públicas	2022-07-18	si
20221400003917	2022-07-08	Entidades públicas	2022-07-22	si
20221400003997	2022-07-13	Información	2022-07-15	si
20221400004057	2022-07-15	Información	2022-07-15	si
20221400004067	2022-07-15	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-27	si
20221400004107	2022-07-19	Información	2022-08-02	si
20221400004137	2022-07-19	Entidades públicas	2022-07-28	si
20221400004147	2022-07-21	Congreso de la Republica	2022-07-22	si
20221400004197	2022-07-26	Información	2022-07-28	si
20221400004217	2022-07-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-08-09	si
20221400004227	2022-07-27	Entidades públicas	2022-08-10	si
20221400004247	2022-07-27	Entidades públicas	2022-08-08	si

**Dirección De Oferta de Cooperación Internacional – DOCI**

Las peticiones atendidas por esta dirección corresponden al 5,43% (23) de las PQRSD radicadas en la entidad.



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

Radicado	Fecha de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de respuesta	Cumplió con criterio de oportunidad
2022140000187	2022-01-21	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-28	si
2022140000307	2022-01-24	Información	2022-02-02	si
2022140000457	2022-01-26	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-07	si
2022140000617	2022-01-28	Derecho de petición de interés general o particular	2022-01-31	si
2022140000697	2022-02-02	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-08	si
2022140000777	2022-02-04	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-08	si
2022140000797	2022-02-07	Información	2022-02-15	si
20221400001247	2022-02-18	Congreso de la Republica	2022-02-22	si
20221400001367	2022-02-23	Información	2022-02-24	si
20221400001557	2022-03-03	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-04	si
20221400001627	2022-03-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-16	si
20221400002077	2022-04-04	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-05	si
20221400002147	2022-04-07	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-18	si
20221400002257	2022-04-11	Información	2022-04-18	si
20221400002297	2022-04-12	Entidades públicas	2022-04-18	si
20221400003147	2022-05-26	Información	2022-05-31	si
20221400003527	2022-06-15	Información	2022-06-15	si
20221400003567	2022-06-21	Información	2022-06-28	si

20221400003657	2022-06-22	Entidades públicas	2022-06-30	si
20221400003797	2022-06-30	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-06	si
20221400003807	2022-06-30	Derecho de petición de interés general o particular	2022-07-07	si
20221400004177	2022-07-25	Información	2022-07-25	si
20221400004237	2022-07-27	Información	2022-07-27	si

**Dirección Administrativa y Financiera – DAF – ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Desde el proceso de Gestión de servicio al ciudadano se atendieron 0.70% (3) PQRSD radicadas en la entidad:

Radicado	Fecha de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de respuesta	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000017	2022-01-04	Información	2022-01-20	si
20221400001817	2022-03-18	Derecho de petición de interés general o particular	2022-04-08	si
20221400004087	2022-07-18	Entidades públicas	2022-08-01	si

**PQRSD SIN ASIGNACION DEPENDENCIA DE RESPUESTA**

Corresponden al 4,96% (21) de los radicados de PQRSD tramitados en el período, consecutivos que al momento de consultar el reporte de PQRSD en Orfeo, no tienen dependencia de respuesta. A continuación, se presentan los hallazgos encontrados en estos números:

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000027	2022-01-08	Derechos de petición, anónimo,	2022-01-23	no observado

**Observación:** La PQRSD y su tratamiento no se visualizan en el aplicativo ORFEO, además, tampoco se relaciona en informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD ni de enero, ni febrero de 2022.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000037	2022-01-08	Derechos de petición, anónimo,	2022-01-23	no observado

**Observación:** La PQRSD y su tratamiento no se visualizan en el aplicativo ORFEO, de igual forma, no se relaciona en informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD ni de enero, ni febrero de 2022.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000367	2022-01-25	Derecho de petición de interés general o particular	2022-02-15	no observado

**Observación** No se encuentra soporte de respuesta ni su tratamiento en Orfeo, en el informe de gestión se cita como trámite de respuesta el mismo radicado de entrada No. 20221400000367.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000857	2022-02-08	Derecho de petición de interés general o particular	2022-03-01	Si, de acuerdo con soportes cargados en Orfeo

**Observación:** Se encuentra soporte de respuesta en Orfeo y anexo solicitado. En informe se reporta el mismo número de radicado como respuesta, toda vez que el proceso responsable no generó documento de respuesta, solamente cargo correo remitario y anexo.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000947	2022-02-09	Información	2022-02-23	si

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO no se observa la trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400000947 y tampoco se reporta en el informe de gestión de PQRS mes de febrero y subsiguientes. La PQRSD fue contestada por la Dirección de Coordinación Interinstitucional DCI y corresponde a una solicitud colocada 3 veces de forma consecutiva por el peticionario.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000957	2022-02-09	Derechos de petición, de información	2022-02-23	si

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO no se observa la trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400000957 y tampoco se reporta en el informe de gestión de PQRS mes de febrero y subsiguientes. La PQRSD fue contestada por la Dirección de Coordinación Interinstitucional DCI y corresponde a una solicitud colocada 3 veces de forma consecutiva por el peticionario.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400000997	2022-02-10	Consecutivo de comunicaciones oficiales, consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas.	2022-02-22	si

**Observación:** En el reporte del módulo PQRS - ORFEO, no se observa la trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400000997 de fecha 10/02/2022; la respuesta se da mediante radicado No. 20225000003051 de fecha 11 de febrero de 2022, la cual no contiene los parámetros de clasificación de acuerdo con el art. 2 de la resolución 048 de 2017 (vigente al momento del radicado).

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400001057	2022-02-14	Derechos de petición de interés general o particular.	2022-03-07	si

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO, no se evidencia la trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400001057, al consultar el radicado en el Sistema ORFEO no se observan soportes de respuesta, al verificar con el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se encontró que corresponde a una solicitud colocada 3 veces de forma consecutiva por el peticionario. La respuesta se dio al peticionario con el radicado 20221400001077 por la DCI.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400001067	2022-02-14	Derechos de petición de interés general o particular.	2022-03-07	si

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO, no se encuentra la trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400001067, al consultar el radicado en el Sistema ORFEO no se evidencian soportes de respuesta, al verificar con el proceso de gestión de servicio al ciudadano se encontró que corresponde a una solicitud colocada 3 veces de forma consecutiva por el peticionario. La respuesta se dio al peticionario con el radicado 20221400001077 por la DCI.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400001287	2022-02-18	Derechos de petición, de entes de control.	2022-02-25	si

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO, no se encuentra la trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400001287 de fecha 18/02/2022; corresponde a una solicitud colocada dos veces de forma consecutiva por el peticionario. La respuesta se asocia como anexo mediante número 20222000004761 de fecha 11 de febrero de 2022.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400001397	2022-02-24	Derechos de petición, de entidades públicas.	2022-03-10	si, según anexo de respuesta

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO, no se encuentra trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400001397 de fecha 24/02/2022; La respuesta se asocia como anexo mediante número 20225000009781 de fecha 10 de marzo de 2022, documento que, no está firmado por la Directora Administrativa y Financiera y tampoco cumple con los requisitos ESCANEADO DE DOCUMENTOS correspondientes al numeral 3.1.4.4 del MANUAL OPERATIVO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Código: A-OT-012 - Versión: 9. En el informe de gestión de febrero de 2022 publicado en la sede electrónica, se relaciona como radicado de respuesta el documento de salida No. 20222000006741.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400001407	2022-02-24	Derechos de petición, de entidades públicas.	2022-03-10	si, según anexo de respuesta

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO, no se encuentra trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400001407 de fecha 24/02/2022; La respuesta en ORFEO se asocia como anexo mediante número 20225000009511 de fecha 11 de marzo de 2022.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400001417	2022-02-24	Derechos de petición, de entidades públicas.	2022-03-10	si, según anexo de respuesta

**Observación:** En el reporte que emite el módulo PQRS - ORFEO, no se encuentra trazabilidad de la respuesta dada al radicado 20221400001417 de fecha 24/02/2022; El informe publicado en la sede electrónica asocia la respuesta con radicado No. 20225000009781 documento que, no está firmado por la Directora Administrativa y Financiera y tampoco cumple con los requisitos ESCANEADO DE DOCUMENTOS correspondientes al numeral 3.1.4.4 del MANUAL OPERATIVO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA  
 Código: A-OT-012 - Versión: 9.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400002607	2022-04-29	Información	2022-05-13	si

**Observación:** La PQRSD está repetida con solicitud 20221400002597 y se contestó con el radicado No. 20222000019701; no obstante, no se observa información en el aplicativo ORFEO que dé cuenta de su trazabilidad.



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400002837	2022-05-11	Derechos de petición, del Congreso de la Republica	2022-05-18	si

**Observación** La Respuesta no se encuentra en el reporte de Orfeo - Modulo PQRS; En el informe publicado en la página web se comunica al ciudadano que fue contestado el 2022-05-17 con el radicado de salida No. 20222000022221, siendo el correcto 20225000022171.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400002917	2022-05-17	Instrumento de coordinación, instrumentos de coordinación territoriales , comunicaciones	2022-05-27	si

**Observación:** Se dio respuesta con el radicado 20222000023681, el cual no está asociado a la PQRSD, al revisar en el aplicativo ORFEO aparece con dos respuestas a dos peticiones; y, la clasificación de la respuesta no obedece a los parámetros de la clasificación de PQRSD de la resolución vigente al momento del radicado.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400002937	2022-05-19	Derechos de petición, derecho de petición de interés general o particular.	2022-06-10	sin respuesta en ORFEO

**Observación:** El número de radicado no se relaciona en los informes de gestión de PQRSD de los meses de mayo, ni junio 2022; al hacer verificación con el proceso, se encontró que es una PQRSD radicada con información incompleta que posteriormente fue archivada; sin embargo, no cumplió el trámite establecido en los artículos 13, 14 y 15 de la resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017 (vigente al momento de la radicación) y, el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400003197	2022-05-31	Derechos de petición, de entes de control.	2022-06-07	si

**Observación:** El documento de respuesta no se encuentra asociado a la PQRSD, se dio respuesta con radicado 20225000023991, el documento en la plataforma ORFEO no está firmado por la Directora Administrativa y Financiera y tampoco cumple con los requisitos ESCANEADO DE DOCUMENTOS correspondientes al numeral 3.1.4.4 del MANUAL OPERATIVO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Código: A-OT-012 - Versión: 9.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400003207	2022-05-31	De consulta	2022-07-15	si

**Observación:** En el reporte que genera Orfeo no aparece la trazabilidad de la respuesta a la PQRSD.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400003987	2022-07-13	Derechos de petición, de entidades públicas.	2022-07-28	si

**Observación:** En el módulo PQRS - Reportes, no se evidencia la trazabilidad de la respuesta dada al radicado padre 20221400003987. Al consultar el aplicativo ORFEO, la respuesta a la PQRSD es el radicado No. 20224000028831 de fecha 22/07/2022 que tiene cargados la respuesta y la solicitud (PQRSD), como anexos.

De otra parte, en el informe de gestión de PQRS mes de julio/2022, página 6, publicado en la página web, se relaciona que la fecha de respuesta se dio el 15/07/2022, la cual no corresponde con los anexos en ORFEO. Ver enlace: <https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pqrs-d/2-informes-pqrs-d/informes-pqrs-d-2022>.

Radicado	Fecha de radicado	Clasificación	Fecha vencimiento	Cumplió con criterio de oportunidad
20221400004187	2022-07-26	Derechos de petición, de consulta	2022-09-07	no aplica.

**Observación:** No se encuentra trazabilidad en el reporte de Orfeo en el módulo de PQRSD, el radicado hace referencia a una comunicación recibida a través de notificaciones judiciales, que corresponde a una respuesta dada por parte del Ministerio de Hacienda y CP a una PQRSD interpuesta desde APC Colombia. No obstante, no se observa anotación en el informe de gestión de PQRSD de julio/2022 que la identifique como una respuesta a una PQRS interpuesta desde APC Colombia a otra entidad.

### 6.3 REVISION DE LAS MEJORAS APLICADAS A LA PLATAFORMA ORFEO, DE ACUERDO CON LAS RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES.

Para dar cumplimiento a este objetivo propuesto en la auditoría de verificación, se procedió a tomar una muestra representativa, estableciendo un nivel de confianza del 90% y un nivel de error del 5%, con lo que se obtuvo una muestra de 166 PQRSD a revisar, las cuales fueron seleccionadas de manera aleatoria del reporte de ORFEO entre los meses de enero a julio de 2022. De dicha muestra se encontró:

1. Los días de respuesta de los radicados de PQRSD del mes de enero de 2022 contemplaron días calendario y no hábiles; a partir del mes de febrero y hasta 31 de julio, se observa que el sistema ORFEO calcula las fechas de respuesta de manera conforme a su clasificación y la normativa aplicable para el proceso en días hábiles.
2. Se encontró deficiencia en la clasificación de las PQRSD revisadas de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable, de 166 radicados analizados de la muestra representativa, se encontró que 23 (13,85%), presentan clasificación incorrecta, como se muestra a continuación:

Radicado	Clasificación	Observación
20221400000107	De información,	La solicitud es realizada por el municipio de El Bagre Antioquia, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400000117	Derechos de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por E.S.E Hospital Francisco Valderrama, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400000147	Derechos de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por la Unidad Nacional de Protección, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400000167	Derechos de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por la Alcaldía Municipal de Yopal, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400000727	Derechos de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por la Secretaría de Planeación Municipio de Betulia -Santander, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400000767	Derechos de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400000807	Derechos de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por Planeamiento Educativo Secretaría de Educación Armenia-Quindío, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400001437	Derechos de petición, de entidades públicas,	Corresponde a una PQRSD remitida por competencia desde la Presidencia de la República, para que APC Colombia responda al peticionario que es un particular, siendo la clasificación: Derecho de petición de interés general o particular.
20221400001837	De información	La solicitud es realizada por la Contraloría, la clasificación corresponde a requerimiento antes de control.
20221400001887	Derechos de petición, de entidades públicas.	Corresponde a una PQRSD remitida por competencia desde el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores, para que APC Colombia responda al peticionario que es un particular, siendo la clasificación: Derecho de petición de interés general o particular.
20221400001977	De información	Corresponde a una PQRSD emitida por la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo Sogamoso Boyacá, la clasificación corresponde a derecho de petición entre entidades públicas.



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Código: C-FO-015

Versión: 04

Fecha: Marzo 8 de 2022

20221400002157	Derecho de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por la Secretaría de Desarrollo Social de Pereira, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400002187	Derecho de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por el Municipio de Rionegro Antioquia, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400002377	De información	La solicitud es realizada por la Subsecretaria de Desarrollo Agropecuario de la alcaldía de Rionegro - Antioquia, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400002597	De información	La solicitud es realizada por el Instituto de Deportes y Recreación de Marinilla, la clasificación corresponde a requerimiento entre entidades públicas.
20221400002667	Derechos de petición, de entidades públicas.	Solicitud remitida por competencia desde el DAPRE, sin embargo, la solicitud la efectúa un particular, la clasificación no corresponde a entidad pública.
20221400002687	Derecho de petición de interés general o particular.	Solicitud efectuada por parte del Ministerio del interior, fue clasificada como derecho de petición y lo correcto es derecho de petición entidades públicas.
20221400002817	Derechos de petición, de entidades públicas.	Corresponde aun radicado trasladado por competencia desde el DAFP, sin embargo, la petición la realiza un particular, lo cual no corresponde a un requerimiento entre entidades.
20221400003107	Derechos de petición, de entidades públicas.	Corresponde a un radicado trasladado por competencia desde Prosperidad Social, sin embargo, la petición la realiza un particular, lo cual no corresponde a un requerimiento entre entidades.
20221400003397	Derecho de petición de interés general o particular.	La solicitud es realizada por un profesional del área de riesgos de EPM, empresa industrial y comercial del estado, la clasificación corresponde a requerimientos entre entidades públicas.
20221400003487	De información,	Corresponde a un radicado de Derecho de Petición entre entidades Públicas tramitado por el Secretario General y de Gobierno Municipio de Suarez Tolima.



20221400003527	De información,	Corresponde a un radicado de Derecho de Petición entre entidades Públicas requerido por la Alcaldía Municipal de Chía.
20221400004047	De información,	La clasificación corresponde a derechos de petición entre entidades públicas, al ser un requerimiento de la Secretaría de Productividad y Competitividad Gobernación de Antioquia.

#### 6.4 REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Y TRÁMITE DE LAS PQRSD, A TRAVÉS DE LOS INFORMES Y SEGUIMIENTO

Se realizó verificación de la implementación de acciones de mejoramiento derivadas de los informes que se encuentran publicados en la sede electrónica en el enlace <https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pqrs-d/2-informes-pqrs-d/informes-pqrs-d-2022>, encontrándose:

El proceso implementó informes periódicos (mensuales) de seguimiento a la gestión de las PQRSD, el análisis de información, debe permitir que el espacio de “preguntas frecuentes” ubicadas en la sede electrónica, sean dinámicas de acuerdo con las consultas de los ciudadanos o entidades; al respecto, evidencia avance realizado en coordinación con todos los procesos misionales y TI, en desarrollo de acciones del Plan Anticorrupción 2022. Sin embargo, de acuerdo con los datos analizados del reporte de PQRSD en el aplicativo ORFEO, se encontró que, en el mapeo de preguntas frecuentes, no se encuentran identificados los temas relacionados con:

Tema	Cantidad de requerimientos encontrados
Convocatorias - Hojas de Vida	6
Requerimientos de orden laboral y de talento humano	23

De igual forma, es pertinente analizar si dentro de los requerimientos nuevos, se tienen contempladas y en lenguaje claro, con amplia y suficiente información los siguientes temas:

Tema	Cantidad de requerimientos encontrados
Ayudas	67
Apoyo a víctimas	10
Contraseña y registro	7
ESAL	17

También se encontró que el proceso realiza informes trimestrales sobre la satisfacción del ciudadano frente a las respuestas de PQRD, implementando acciones de mejora producto de dichos análisis, como se observa en gestiones mediante correo electrónico del 19 de julio al proceso de Gestión de



Tecnologías de la Información. Sin embargo, es importante revisar las variaciones entre periodos (primer y segundo trimestre), no solamente del consolidado general en la encuesta de percepción, sino de cada una de las preguntas que lo contienen, para asegurar que se está respondiendo a las necesidades de los peticionarios.

## 7. OBSERVACIONES

El proceso de gestión de servicio al ciudadano deberá implementar un plan de mejoramiento con acciones que subsanen las causas que originan las observaciones resultantes del proceso auditor y que a continuación se describen:

- 7.1 Subsanan los errores en la clasificación de las PQRSD de acuerdo con los criterios definidos en la normatividad y la resolución interna No. 239 del 24 de junio de 2022. La o las acciones que se definan deberán tener el propósito de asegurar que los tiempos de respuesta a las solicitudes son las correctas, que los informes y estadísticas cuenten con información real que agrega valor y permite la toma de decisiones.
- 7.2 Subsanan la o las causas que originan solicitudes PQRSD con la clasificación “**SIN ASIGNACION DEPENDENCIA DE RESPUESTA**”. Lo anterior teniendo en cuenta que de los 423 registrados 21 PQRSD aparecen con esta situación.
- 7.3 Formular acciones que aseguren el registro en el aplicativo ORFEO de todas las actuaciones derivadas de las PQRSD, inclusive en casos cuando el peticionario refiera que se equivocó de Entidad. Evidencia tomada de la muestra: Radicados Nos. 20221400000027 y 20221400000037.
- 7.4 Definir acciones correctivas que aseguren que todas las respuestas a las PQRSD se generen a partir del **radicado “padre”** que emite el sistema documental ORFEO; así mismo, que cumplan los requisitos de calidad del proceso gestión documental numeral 3.1.4.4 del MANUAL OPERATIVO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Código: A-OT-012 - Versión: 9. Evidencia tomada de la muestra: radicados Nos. 20221400001417 - 20225000009781 - 20221400001397.
- 7.5 Corregir la o las causas que conllevaron a no cumplir el procedimiento para el **tratamiento de las PQRSD incompletas**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 y lo expuesto en la resolución (vigente), No. 239 del 24 de junio de 2022, artículos 10 y 11, sus respectivos párrafos. Evidencia: radicado No. 20221400002937.
- 7.6 Documentar acciones correctivas que subsanen la o las causas que conllevaron a no dar respuesta a todas las solicitudes interpuestas en la Entidad. Es importante contemplar el tratamiento que se debe dar frente a las peticiones que por su solicitud podrían tener “**respuestas tipo**”. Evidencia tomada de la muestra: radicado de entrada No. 20221400000367.



- 7.7 Identificar y atacar las causas que conllevaron a **no cumplir con los tiempos de respuesta** de los radicados No. 20221400003297 – 20221400003497, revisando, ajustando e implementando controles efectivos.
- 7.8 El proceso debe asegurar que los informes publicados en la sede electrónica cuenten con toda la **información necesaria y exacta** para el peticionario, ciudadanos y partes interesadas, incluir entre otros, los radicados que estén pendientes por contestar, inclusive del mes anterior, solicitudes duplicadas, radicadas por error o incompletas, así mismo, asegurar que la información contenida sea exacta en datos y fechas. Evidencia: En el informe de mayo publicado en la sede electrónica se comunica al ciudadano que la respuesta del radicado No. 20221400002837 fue mediante documento de salida No. 20222000022221 de fecha 2022-05-17, siendo el correcto 20225000022171. – Radicados Nos. 20221400000027 y 20221400000037.
- 7.9 Actualizar la documentación del proceso en concordancia con las disposiciones de la Resolución No. 239 del 24 de junio de 2022. Evidencia: Los datos de correos electrónicos establecidos en el numeral 5, del INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO Y RADICACIÓN DE PQRS - Código: A-OT-079 - Versión: 2, se encuentran desactualizados con relación al artículo 5 “Canales y Horarios de atención”, de la citada resolución.
- 7.10 Incorporar todos los temas recurrentes en el espacio de preguntas frecuentes, de acuerdo con los informes y análisis de datos del proceso, Ejemplo: (Convocatorias TH, Hojas de Vida) y, continuar con el proceso de actualización en la sede electrónica con apoyo del proceso Gestión de TI. Control Interno le recuerda al proceso de gestión de servicio al ciudadano que esta actividad se encuentra como parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo que significa que es un deber dar alcance al tema.

De acuerdo con el procedimiento PLANES DE MEJORAMIENTO Código: C-PR-001 - Versión: 09, se solicita documentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de este informe, los planes de mejoramiento derivados de la presente auditoría, en la plataforma brújula (nueva versión), en el módulo Calidad / Mejora.

**Proyectó: Silvia Rocío Gómez Sandoval**

**Revisó: Alex Alberto Rodríguez Cubides**