

MEMORANDO



Al contestar por favor cite el siguiente radicado
Radicado No: 20241000001313

Bogotá, D.C., 2024-01-24

PARA: **Eleonora Betancur Gonzalez**

CARGO: **Directora**

DE: **Asesor con Funciones de Control Interno**

ASUNTO: INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA A LA APC - Corte 31 de diciembre de 2023.

Respetada directora Eleonora.

En cumplimiento a las disposiciones legales dadas a las oficinas de control interno o quien haga sus veces, remito para su conocimiento y fines pertinentes, informe de resultado a la verificación de cumplimiento a la gestión de las PQRSD.

Cordialmente,

ALEX ALBERTO
RODRIGUEZ CUBIDES

Firmado digitalmente por ALEX
ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES
Fecha: 2024.01.24 16:48:01 -05'00'

ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES

Asesor con Funciones de Control Interno

Anexos:

Copia:

YAIR ALEXANDER VALDERRAMA PARRA, DIRECTOR DAF. LUIS ALEJANDRO GUTIÉRREZ SALAZAR, COORDINADOR GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. PAULA ANDREA POVEDA GONZÁLES, PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO. , EDA

Proyectó:

ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES

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 diciembre de 2023.**

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

Bogotá, D.C. enero 24 de 2024



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. MARCO LEGAL.....	2
5. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	3
6. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	3
7. OBSERVACIONES.....	; Error! Marcador no definido.

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 2023 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. 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 julio al 31 de diciembre de 2023.

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
- 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 julio al 31 de diciembre de 2023.

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

Cumplimiento legal

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:

Derechos de petición

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	44	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de coordinación interinstitucional	83	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	28	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de oferta de cooperación	7	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección general	4	Se cumple con los tiempos de ley
Total	166	

- La dirección administrativa y financiera de acuerdo con el volumen de solicitudes registradas y atendidas presenta un promedio de respuesta de 2.97 días.

- La dirección de coordinación interinstitucional con un promedio de 3.84 días.
- La dirección de demanda de cooperación con un promedio de 4.35 días.
- La dirección de oferta de cooperación con un promedio de 4.71
- La dirección general con un promedio de 5.75 días

Se evidencia que las direcciones con mayor número de derechos de petición gestionan en menor tiempo los requerimientos ciudadanos.

Solicitudes de entes de control

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	9	Cumple
Dirección de coordinación interinstitucional	1	Cumple
Dirección de demanda de cooperación	1	Cumple
Dirección de oferta de cooperación	2	Cumple
Total	13	

Denuncias

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	1	**Control interno al realizar verificación de la información de la comunicación anónima con radicado No. 202310160005267 de 15-08-2023 sobre presunta irregularidad, observa que no se da alcance a lo dispuesto en la resolución 239 de 24 de junio de 2022 del párrafo primero, numeral 8. Situación que es contraria al cumplimiento de los tiempos que establece dicha resolución. Se observa que es una comunicación anónima que no registra datos de contacto, no obstante, se debió dar cumplimiento al termino especial del párrafo primero.
Total	1	

** Control Interno, solicita se revise por parte de la dirección administrativa y financiera la situación con la comunicación registrada como denuncia bajo el radicado N.202310160005267. Adicional, se debe revisar la redacción del numeral dado que quienes tuvieron la responsabilidad de elaborar la resolución le están otorgando al proceso de servicio al ciudadano competencia de respuesta en primera instancia al quejoso, lo que en realidad no sucede en la práctica.

De información Congreso

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	3	Cumple con lo dispuesto en la resolución 239, párrafo primero, artículo 13, numeral 4.

Dirección de coordinación interinstitucional	3	Cumple con lo dispuesto en la resolución 239, párrafo primero, artículo 13, numeral 4.
Total	6	

Información entidades públicas

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	11	Cumple, tiempo promedio de respuesta 3 días.
Dirección de coordinación interinstitucional	27	Cumple, tiempo promedio de respuesta 2.5 días
Dirección de demanda de cooperación	14	Cumple, tiempo promedio de respuesta 2.6
Dirección de oferta de cooperación	3	Cumple, tiempo promedio de respuesta 2.7
Dirección general	4	Cumple, tiempo promedio de respuesta 2.3
Total	59	

Requerimientos de consulta

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	1	Cumple
Dirección de coordinación interinstitucional	3	Cumple
Dirección de oferta de cooperación	1	Cumple
Total	5	

Comunicaciones vencidas

Dependencia	Número registro	Observación
Dirección administrativa y financiera	202310160008377, 202310160008177, 202310160008107	Control Interno, constata que son errores del aplicativo ORFEO en parámetros y que son responsabilidad de los administradores tecnológicos. No hay incumplimientos por vencimientos en los tiempos de respuesta.
Dirección de coordinación interinstitucional	202310160007367	
Dirección de demanda de cooperación	202310160008397	
Sin identificación de la dependencia	202310160006947	
Total	6	

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 verificar la información que se reporta en el módulo de estadísticas de ORFEO, en el cual se observan que seis comunicaciones se encuentran en estado de vencidas.

Se realizó entrevista a la responsable del proceso de servicio al ciudadano, la cual indicó que no es acertada la información que se registra por parte del aplicativo y que obedece a fallas en un parámetro que no fue en su momento realizado por el responsable de la operación.

Lo anterior, es un hecho reiterado en auditorías anteriores sobre la parametrización adecuada y oportuna del aplicativo con el fin de evitar que conduzca a errores de la información.

No obstante, el asesor con funciones de control interno quiso realizar pruebas de confirmación sobre la veracidad de la información y no fue posible dadas las situaciones irregulares de acceso que presenta en ORFEO y a situaciones aún no precisas sobre el perfil y permisos que debe tener la oficina de control interno o quien haga sus veces para poder ejercer la función de auditoría con plenas garantías de acceso que se le deben otorgar. De hecho, se ha manifestado en reiteradas oportunidades la misma situación en busca de solución, sin que se haya realizado gestión por parte de la dependencia responsable.


Ver imagen siguiente de la situación de imposibilidad de acceso a verificación de la información: Imagen por pasos en el módulo ORFEO.

Módulo de búsqueda

202310160008397 Herramientas de búsqueda Avanzada

Cualquier fecha ▾ Cualquier modo de radicación ▾ Ordenar por fecha ▾

Se están presentando los registros desde el 1 hasta el 1 de un total de 1 encontrados.

Radicado (expedientes)	Fecha creación	Asunto (TRD)	Dependencia	Responsable actual	Remitente/Destinatario	Estado (Activo o Archivado)	Acciones
202310160008397 (202310162014700001E)	2023-12-27 20:34:09	Solicitud de informacion relacionado con el registro del proyecto cooperacion internacional proveniente de auxilios o donaciones de entidades o gobiernos extranjeros (DERECHOS DE PETICION, DE INFORMACION, Informacion)	Dependencia de Salida	Usuario De Archivo	Juan Triana	Archivado	 

```

1/1 ErrorException in DocumentService.php line 635:
Trying to get property of non-object

1. in DocumentService.php line 635
2. at HandleExceptions->handleError('E', 'Trying to get property of non-object', '/var/www/html/orfeo/app/Services/DocumentService.php', '635', array('document_id' => '202310160008397', 'username' => 'ALEXRODRIGUEZ', 'event_params' => array('document_id' => '202310160008397', 'user_id' => 'ALEXRODRIGUEZ'), 'user' => object(User), 'document' => object(Document))) in DocumentService.php line 635
3. at DocumentService::documentAccess('202310160008397', 'ALEXRODRIGUEZ') in DocumentViewController.php line 77
4. at DocumentViewController->view(object(DocumentViewRequest), '202310160008397')
5. at call_user_func_array(array(object(DocumentViewController), 'view'), array(object(DocumentViewRequest), 'document_id' => '202310160008397')) in Controller.php line 256
6. at Controller->callAction('view', array(object(DocumentViewRequest), 'document_id' => '202310160008397')) in ControllerDispatcher.php line 154
7. at ControllerDispatcher->call(object(DocumentViewController), object(Route), 'view') in ControllerDispatcher.php line 112
8. at ControllerDispatcher->Illuminate\Routing\closure(object(Request))
9. at call_user_func(object(Closure), object(Request)) in Pipeline.php line 139
10. at Pipeline->Illuminate\Pipeline\closure(object(Request))
11. at call_user_func(object(Closure), object(Request)) in Pipeline.php line 103
12. at Pipeline->then(object(Closure)) in ControllerDispatcher.php line 114
13. at ControllerDispatcher->callWithinStack(object(DocumentViewController), object(Route), object(Request), 'view') in ControllerDispatcher.php line 69
14. at ControllerDispatcher->dispatch(object(Route), object(Request), 'PC\Http\Controllers\DocumentViewController::view') in Route.php line 203
  
```

Se deja constancia que se recibió comunicación de respuesta al requerimiento el día 24-01-2024 por parte del proceso de TI, indicando se habilitan los permisos para poder “visualizar todos los documentos”. No obstante,



mencionar que el informe se había cerrado al medio día de 24-010-2024 y la opción dada por el proceso de TI será gestionada para las siguientes verificaciones.

Gestión del proceso de servicio al ciudadano

- Elabora informes permanentes de seguimiento a la gestión de las PQRSD
- Elabora dentro de los informes recomendaciones a los procesos/dependencias para la mejora en oportunidad de las respuestas.
- Reitera acogiendo la recomendación de Control Interno, que los procesos/dependencias operen el procedimiento para que deriven las respuestas del radicado padre y evitar la duplicidad de las comunicaciones en ORFEO.
- Gestiona oportunamente alarmas sobre tiempos de respuesta a los responsables asignados de gestionar las PQRSD.

Recomendaciones

El proceso de gestión de servicio al ciudadano deberá documentar en los informes las acciones de mejora tanto tecnológicas como procedimentales que se implementen en un periodo o dentro de la vigencia que aseguren la calidad, oportunidad de la gestión de las PQRSD.

Que el proceso de gestión de tecnologías de la información, resuelva mediante lineamiento, el acceso que debe tener la oficina de control interno o quien haga sus veces en APC-Colombia, para que se le facilite de manera eficiente y efectiva el acceso a ORFEO y pueda cumplir con seguridad su rol de auditor interno y pueda determinar el cumplimiento a las disposiciones legales sobre la atención a las PQRSD como parte de la política de servicio al ciudadano y al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.