

MEMORANDO



Al contestar por favor cite el siguiente radicado
Radicado No: 20241000010023

Bogotá, D.C., 2024-07-08

PARA: **Eleonora Betancur González**

CARGO: **Directora General**

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

ASUNTO: INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 1ER SEMESTRE DE 2024 – Corte 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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 correspondiente al 1er semestre de 2024.

Cordialmente,

Carlos Alberto Aristizábal Ospina
Asesor con Funciones de Control Interno

Proyectó: Evelyn Romero



INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA
APC-COLOMBIA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 1ER SEMESTRE DE 2024 – Corte 01 de enero al 30 de junio de 2024.

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

Bogotá, D.C. Julio 08 de 2024

Tabla de contenido

1.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	2
2.	<u>OBJETIVOS</u>	2
3.	<u>ALCANCE</u>	2
4.	<u>MARCO LEGAL</u>	3
5.	<u>DESARROLLO METODOLÓGICO</u>	3
6.	<u>RESULTADOS DE LA AUDITORIA</u>	3

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de verificación y de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias se desarrolla en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de Control Interno 2024 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 manejo y cumplimiento legal por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, a las disposiciones legales reglamentarias Nacionales e 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 de **oportunidad** y cumplimiento de los tiempos determinados por la resolución interna 239 de 2022 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. Revisión de los informes presentados por el procedimiento de Gestión de Servicio al ciudadano Servicio de la entidad en cuanto a la verificación, informe de tiempos, cumplimiento de respuesta y tramite de las PQRSD elevadas ante la entidad.

3. ALCANCE

La auditoría de verificación abarca las PQRSD gestionadas en la entidad en el período 01 de enero al 30 de junio de 2024.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 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
- Art 76 Ley 1474 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.

5. DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el cumplimiento del primer objetivo de esta verificación, se procede a evaluar la información de tiempo de respuesta, obtenida a través de la plataforma documental ORFEO, módulo “reportes – PQR” para las solicitudes radicadas en el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024.

En cuanto al segundo objetivo de la auditoría, se procede a revisar las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría anterior, del fecha 24 de enero de 2024 radicada con Memorando No. 20241000001313 y publicada en la sede electrónica de la entidad mediante enlace: https://apccolombia.gov.co/sites/default/files/2024-01/Informe-seguimiento_PQRSD.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 el siguiente enlace: <https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pqrsd/2-informes-pqrs-d/informes-pqrsd-2024>

6.RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Objetivo 1

A continuación, se presenta la verificación realizada al criterio de oportunidad de las 595 PQRSD recibidas en la entidad en el periodo, se presentan por Dirección:

Derecho de petición de interés general o particular

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	55	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de coordinación interinstitucional	135	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	19	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de oferta de cooperación	8	Se cumple con los tiempos de ley

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

Dirección general	5	Se cumple con los tiempos de ley
Peticiones Quejas y Reclamos	42	Se cumple con los tiempos de ley
Total	264	

En promedio en general el tiempo de respuesta es de 14 días

- La dirección administrativa y financiera de acuerdo con el volumen de solicitudes registradas y atendidas presenta un promedio de respuesta de 5 días.
- La dirección de coordinación interinstitucional con un promedio de 12 días.
- La dirección de demanda de cooperación con un promedio de 15 días.
- La dirección de oferta de cooperación con un promedio de 8 días.
- La dirección general con un promedio de 14 días
- Radicadas en el módulo de PQRSD sin especificación 14 días

Se evidencia un promedio de 12 días en la respuesta de las direcciones con mayor cantidad de derechos de petición; se gestionan los requerimientos ciudadanos antes del cumplimiento del tiempo límite legal.

Solicitudes de entes de control

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	8	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de coordinación interinstitucional	1	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	5	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de oferta de cooperación	0	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección general	0	Se cumple con los tiempos de ley
Peticiones Quejas y Reclamos	10	Se cumple con los tiempos de ley
Total	24	

Denuncias

Durante el periodo evaluado se recibieron dos denuncias radicadas en PQRSD

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	1	Desde Control interno se realizó la verificación de la información de la denuncia anónima con radicado No. 202410160003147 del 19-04-2024, una vez revisado el texto se evidencia que corresponde a unas preguntas tipo formulario o test, se dio

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
 Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

		respuesta desde la Agencia, pero no se cumple con lo dispuesto en la resolución 239 de 24 de junio de 2022 parágrafo primero, numeral 8. Situación que es contraria al cumplimiento de los tiempos que establece dicha resolución. La respuesta se emitió a los 3 días hábiles siguientes a la recepción el 24-04-2024.
Dirección administrativa y financiera	1	Desde Control interno se realizó la verificación de la información de la comunicación de Edwin Molano con numero de radicado 202410160002517 del 02-04-2024 el cual manifiesta una denuncia para Google para recuperación de una cuenta desde la agencia le dieron respuesta a dicha denuncia aclarando que no es de manejo de APC, en cuanto al tiempo de respuesta no se da alcance a lo dispuesto en la resolución 239 de 24 de junio de 2022 del parágrafo primero, numeral 8. Situación que es contraria a los tiempos que establece dicha resolución ya que se remitió respuesta el día 08-04-2024 cuatro días hábiles después.
Total	2	

Control Interno recomienda revisar el tiempo dispuesto para la emitir respuesta a las denuncias de acuerdo a la resolución 239, dado que como se ha evidenciado en la práctica este tiempo de respuesta de 1 día hábil no se está cumpliendo.

De información Congreso

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	1	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de coordinación interinstitucional	8	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	2	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de oferta de cooperación	0	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección general	0	Se cumple con los tiempos de ley
Peticiones Quejas y Reclamos	8	Se cumple con los tiempos de ley
Total	19	

Información entidades públicas

El promedio general de respuesta a esta solicitud esta en 10 días, cumpliendo con lo determinado en la resolución interna 239 de 2022.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	17	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de coordinación interinstitucional	39	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	7	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de oferta de cooperación	3	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección general	1	Se cumple con los tiempos de ley
Peticiones Quejas y Reclamos	14	Se cumple con los tiempos de ley
Total	81	

Requerimientos de consulta

Dependencia	Número	Observación
Dirección de coordinación interinstitucional	3	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	1	Se cumple con los tiempos de ley
Peticiones Quejas y Reclamos	1	Se cumple con los tiempos de ley
Total	5	

Solicitudes de información

Dependencia	Número	Observación
Dirección administrativa y financiera	40	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de coordinación interinstitucional	67	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	23	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de oferta de cooperación	17	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección general	1	Se cumple con los tiempos de ley
Peticiones Quejas y Reclamos	28	Se cumple con los tiempos de ley
Total	176	

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
 Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

Quejas

De acuerdo a la resolución 239 de 2022 artículo 13 numeral 7, indica que la respuesta a la queja se debe dar el día hábil siguiente a la recepción.

Dependencia	Número	Observación
Dirección de coordinación interinstitucional	1	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección de demanda de cooperación	1	Se cumple con los tiempos de ley
Dirección general	1	Se cumple con los tiempos de ley
Total	3	

Anónimo

PQRSD: 1

Comunicación

Dirección de oferta de cooperación: 1

Sugerencia

PQRSD:1

Dirección de coordinación interinstitucional:1

Comunicaciones vencidas

Dependencia	Número registro	Observación
Dirección administrativa y financiera (Talento humano)	202410160001077	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.
	202410160001057	
DCI	202410160004507	
	202410160004667	
Total	4	

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
 Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

Objetivo 2

Revisión 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

- Se observan que las comunicaciones que se encuentran en estado de vencimiento, cumplen con los tiempos de ley, Al indagar al respecto con la responsable del proceso de servicio al ciudadano, indicó que no es acertada la información que se registra por parte del aplicativo y que obedece a fallas las cuales informó a TI.

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.

- Respecto de la parametrización en los días hábiles o calendario se evidenció tiempos de el aplicativo tomados en días calendario la mayoría en el mes de enero.
- En la parametrización de los tiempos de respuesta de acuerdo a la resolución 239 del 24 de junio de 2022, se evidencia en el tiempo de manejo de denuncias y quejas un tiempo de 15 días hábiles, cuando este tipo de solicitudes es de manejo en 1 hábil, la recomendación sería revisarlo de acuerdo a los tiempos de la resolución.
- Se requiere que en el desarrollo tecnológico los radicados asignados al módulo de Peticiones Quejas y Reclamos y que la responsable de servicio ciudadano, asigne a las direcciones y a la persona encargada de acuerdo a su experticia; el aplicativo no evidencia esa asignación, en el módulo de reporte se visualiza como asignados a PQR que esta dependencia no es la responsable de la respuesta; quien la genera es la dependencia a la que le fue asignada. Se requiere que en el conteo solo se evidencien las Direcciones con todas las solicitudes asignadas y gestionadas por estas, incluyendo las que llegan directamente como las asignadas por servicio ciudadano.

Dependencia	recibidas	(archivadas)	tramitar	de respuesta (días)
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	41	41	0	11.15 días
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	71	71	0	11.15 días
DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN	167	166	1	12.68 días
DIRECCION GENERAL	8	8	0	11.75 días
DIRECCION DE OFERTA DE COOPERACIÓN INTERNACIONA	17	17	0	8.53 días
DIRECCIÓN DE DEMANDA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	36	36	0	11.97 días

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 06 | Fecha: Julio 7 de 2023

Dependencia / Tipo	Derecho de petición de interés general				Congreso de la República	Respuesta derecho de petición	Entidades públicas	Entes de control	Consulta	Sugerencia	Denuncia
	Información	Anónimo	o particular	Queja							
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22 10.82 días	0	10 15.3 días	0	1 4 días	0	3 5.67 días	5 9 días	0	0	0
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	12 9.33 días	1 9 días	33 13.79 días	0	8 4.75 días	4 16.25 días	6 9.17 días	4 7.75 días	0	1 10 días	2 8.5 días
DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACION	43 11.77 días	0	89 13.74 días	1 18 días	6 6 días	1 10 días	24 10.75 días	0	2 29 días	1 8 días	0

Objetivo 3

Gestión del proceso de servicio al ciudadano

Recomendaciones

- Elaborar dentro de los informes recomendaciones a los procesos/dependencias para la mejora en oportunidad de las respuestas.
- Reiterar 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.
- Gestionar oportunamente alarmas sobre tiempos de respuesta a los responsables asignados de gestionar las PQRSD.
- Se recomienda que en el informe de PQRSD se indique cómo se realiza la asignación de las PQRSD cargadas a su nombre en el aplicativo Orfeo mientras se parametriza esta función en el nuevo aplicativo.
- Se recomienda a TI tener en cuenta para el nuevo aplicativo las observaciones, necesidades y oportunidades de mejora evidenciadas por PQRSD y Control Interno, dada la experiencia con el aplicativo ORFEO.