

MEMORANDO

Código: A-FO-103 | Versión: 12 | Fecha: Julio 30 de 2024

Bogotá, 07 de febrero de 2025

PARA: ELEONORA BETANCUR

CARGO: DIRECTORA GENERAL

ASUNTO: INFORME SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2DO SEMESTRE 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, el informe de resultado a la verificación de cumplimiento a la gestión de las PQRSD correspondiente al 2do semestre de 2024.

Cordialmente,

ANEXOS

Informe_de_PQRSD_2do semestre_de_2024.pdf	gAJIpi5INfjJmviet58LIbrl6VnO7FT7ybK5rLuw3hk=
--	---

1

Código de Verificación (CSV): 548f88ab5b09f171026b319eb62439fbb221c95c Nº Referencia: OFI25-00000653 URL de Verificación: https://192.168.1.218/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
CARLOS ALBERTO ARISTIZABAL OSPINA (Asesor)	07/02/2025 14:14:16



MEMORANDO

Código: A-FO-103 | Versión: 12 | Fecha: Julio 30 de 2024

Copia:

Proyectó: **Evelyn Romero**

Revisó:

Etiquetado: **Público clasificado**

Código de Verificación (CSV): 548f88ab5b09f171026b319eb62439fbb221c95c Nº Referencia: OFI25-00000653 URL de Verificación: https://192.168.1.218/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
CARLOS ALBERTO ARISTIZABAL OSPINA (Asesor)	07/02/2025 14:14:16





APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA,
APC COLOMBIA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2DO SEMESTRE DE 2024

Corte 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

Bogotá, D.C. 07 de febrero de 2025



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	2
Objetivo.....	2
Alcance.....	3
Marco legal.....	3
Desarrollo metodológico.....	4
Desarrollo del informe.....	4
Conclusiones.....	12

INTRODUCCIÓN

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia), a través de su Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) con el objetivo de garantizar la atención eficaz y transparente a las partes interesadas. Este informe busca verificar la debida atención de las PQRSD atendidas en la entidad en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024, permitiendo evaluar el cumplimiento y calidad en la respuesta a las solicitudes.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación del tratamiento de las PQRSD recibidas entre julio y diciembre de 2024, verificando la oportunidad en las respuestas y emitiendo recomendaciones para fomentar el mejoramiento continuo del servicio.

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.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

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 trámite de las PQRSD elevadas ante la entidad.

ALCANCE

Este informe incluye las PQRSD radicadas en APC-Colombia mediante los sistemas de gestión documental ORFEO y HERMES, así como a través del correo electrónico oficial y formularios web.

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 articulo 5 y 6 del Decreto 491 de 2020.
- Resolución Interna No. 239 del 24 de junio de 2022.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

DESARROLLO METODOLÓGICO

1. Para el desarrollo del primer 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”, informes publicados en la sede electrónica en el siguiente enlace: <https://apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pgrsd/2-informes-pgrs-d/informes-pgrsd-2024>

2. En cuanto al segundo objetivo de la auditoría, se procede a revisar las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría anterior, de la fecha 08 de julio de 2024 radicada con Memorando No. 20241000010023 y publicada en la sede electrónica de la entidad mediante enlace: <https://apccolombia.gov.co/sites/default/files/2024-07/Informe%20de%20PQRSD%201er%20semestre%20de%202024.pdf>

3. Para el cumplimiento del tercer objetivo de esta verificación, se procede a evaluar la información de tiempo de respuesta, obtenida a través de la plataforma documental ORFEO y HERMES, módulo reportes – para las solicitudes radicadas en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024

DESARROLLO DEL INFORME

Objetivo 1

Como fuente se verificaron los informes del periodo evaluado presentados por el proceso de servicio ciudadano

A continuación, se presenta la verificación realizada al criterio de oportunidad de las 448 PQRSD recibidas en la entidad en el periodo evaluado.

Mes	PQRSD Recibidas	PQRSD Tramitadas	PQRSD en tramite
Julio	63	63	0
Agosto	80	80	0
Septiembre	88	88	0
Octubre	92	92	0
Noviembre	68	68	0
Diciembre	57	57	0
Total	448	448	0



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Verificación por Tipología de PQRS

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Derecho de petición de interés general o particular	23	21	28	31	24	21	148
Información	20	34	35	40	21	23	173
Consulta	0	2	2	2	1	1	8
Entidades publicas	16	10	19	15	15	10	85
Comunicaciones	1	1	0	0	0	0	2
Denuncia	0	0	0	0	3	0	3
Reclamos	0	0	0	0	1	0	1
Congreso de la republica	0	7	3	2	0	0	12
Entes de control	3	5	1	2	3	2	16

PQRS recibidas por las distintas direcciones en el periodo evaluado, se atendieron un total de 448 a continuación, se presenta la distribución por cada dirección:

Dirección	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Dirección Administrativa y Financiera	23	24	25	29	19	14	134
Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI	23	33	30	29	27	24	166
Dirección de Demanda de Cooperación Internacional	11	16	23	24	17	12	103
Dirección de Oferta de Cooperación Internacional	3	3	9	8	4	6	33



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Dirección General	3	4	1	2	1	1	12
-------------------	---	---	---	---	---	---	----

Medios de Recepción:

El correo electrónico pqrscd@apccolombia.gov.co fue el canal principal de recepción de solicitudes.

También se utilizaron formularios web y el Sistema de Gestión Documental (ORFEO/HERMES).

Cumplimiento:

Todas las solicitudes recibidas durante el período informado se tramitaron dentro de los plazos establecidos, sin solicitudes pendientes.

Distribución por Dirección:

La Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI tuvo el mayor volumen de solicitudes.

Prevención de Riesgos

No se evidenciaron riesgos significativos de incumplimiento.

El seguimiento periódico por parte de la contratista a cargo de PQRSD y las alertas del sistema garantizaron una gestión proactiva.

Recomendación:

Ampliar simulaciones y escenarios de contingencia para prevenir problemas operativos, como fallos técnicos o sobrecarga de solicitudes.

Cumplimiento

Todas las solicitudes fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos por la Resolución 239 de 2022. Se observó una tendencia creciente en el número de solicitudes gestionadas hacia finales del año.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Objetivo 2

De acuerdo a las observaciones del informe anterior correspondiente al primer semestre de 2024 se realiza seguimiento a las observaciones realizadas .

- Elaborar dentro de las informes recomendaciones a los procesos/dependencias para la mejora en oportunidad de las respuestas.

Dentro de los informes mensuales del proceso de atención al ciudadano se esta cumpliendo con esta recomendación, lo cual aporta desde el conocimiento del proceso que evidencia de manera directa y realiza las recomendaciones tendientes a la mejora.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSO PLANTILLA
Código: A-FO-244 | Versión: 04 | Fecha: Julio 30 de 2024

7. RECOMENDACIONES

Se reitera a los colaboradores de la Agencia que dan respuesta a las PQRSO, tener en cuenta las siguientes recomendaciones para que, nuestros ciudadanos y grupos de valor, entiendan con claridad la información brindada por la Agencia a su petición, es decir que la a redacción y argumentos deben ser claros, entendibles, precisos, de fondo y en oportunidad como son:

- a) Suprimir el texto innecesario, trivial o redundante.
- b) Eliminar latinismos, arcaísmos y excesos de conceptualismo
- c) Eliminar adverbios terminados en mente
- d) Evite el exceso de mayúscula, negrilla, cursiva y subrayado.
- e) Elimine el lenguaje excesivamente técnico cuando el destinatario no es especializado
- f) Evite conectores repetitivos y muletillas.
- g) Lea el texto final antes de enviarlo y realice autocontrol de calidad.

- 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.

La entidad cuenta con un nuevo aplicativo de Gestión de PQRSO denominado Hermes desde el 20 de agosto de 2024, el cual permite generar la respuesta de la solicitud sobre el radicado madre, situación que mejora la clasificación y organización, esta cualidad del aplicativo ha sido comunicada en las distintas capacitaciones tanto por el proceso de servicio ciudadano como por el proceso de TI.

- Gestionar oportunamente alarmas sobre tiempos de respuesta a los responsables asignados de gestionar las PQRSO.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 7/12

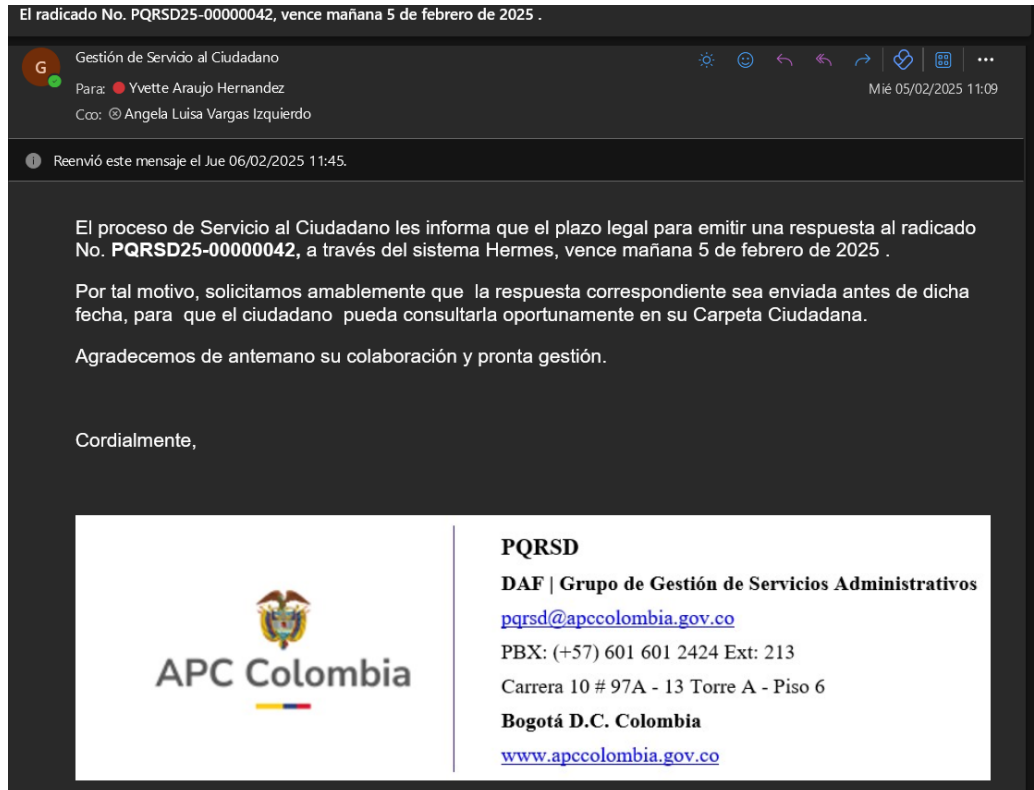


APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

El nuevo aplicativo de la entidad HERMES cuenta con alertas sobre los vencimientos y oportunidad de respuesta parametrizados con la resolución 239 situación que permite estar alerta y no dejar vencer ninguno de los requerimientos además de la gestión del proceso de servicio ciudadano que recuerda a los procesos la oportunidad de respuesta.



- 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.

El nuevo aplicativo asigna a nombre de la dirección la solicitud situación que permite superar esta oportunidad de mejora.

- 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.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Este punto se evaluará en el objetivo 3 de este informe.

Objetivo 3

El proceso de Evaluación control y mejoramiento no cuenta en este momento con acceso al módulo reportes de todas las PQRSD de la entidad por lo que se envió ITOP a TI para que se habilite dicha función la cual a la fecha de este informe no se ha habilitado, por lo que se le solicito al proceso de atención al ciudadano suministrar la información del módulo de reporte de las solicitudes radicadas en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024

Se realizó reunión con el proceso de servicio ciudadano el día miércoles 05 de febrero de 2025 donde se sigue paso a paso en el aplicativo HERMES como obtener el informe de las PQRSD

Se pudo evidenciar que la plataforma trae la información solicitada según el rango de tiempo

Existen dos opciones para obtener el informe una opción es Excel y la otra es un pdf de acuerdo a la ruta expedientes o comunicaciones.

The screenshot displays the 'Consulta de expedientes' (Query of files) interface. At the top, there's a search bar labeled 'BÚSQUEDA GLOBAL'. Below it, the 'CRITERIOS DE BÚSQUEDA' (Search criteria) section is visible. It includes fields for 'Expediente' (set to PQRSD), 'Fecha inicio' (Desde 01/07/2024), 'Fecha fin' (Hasta 31/12/2024), and 'Formato del informe' (set to PDF). There are also dropdown menus for 'Estado' and 'Hasta'. At the bottom, there are buttons for 'Listado', 'Geolocalización', 'Generar informe', and 'Buscar'. The footer indicates 'APC v1.0.0 B03 PRO sobre Impulsa 2.4.9 - Verso Ingeniería 2024'.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 9/12



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Comunicaciones

CAMPOS DE BÚSQUEDA

F. Creación desde

Hasta

F. Gestión desde

Hasta

F. Central desde

01/07/2024

Hasta

31/12/2024

Expediente

PQRSJ

Dependencia

Proceso

Serie

Subserie

Tipo documental

Medio

~Seleccione una Opción~

Disposición final

~Seleccione una Opción~

Generar informe

Buscar

APC-V.0.0.1001 PBO sobre Impulsa 2.4.7 - Verso Ingeniería 2024

05/02/25

LISTADO DE EXPEDIENTES

Parámetros de búsqueda:

Procedimiento:	Expediente: PQRSJ	Estado:
Nombre:	Fecha Inicio: 01/07/2024 - 31/12/2024	Fecha Fin: * - *

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQRSJ24-00000356	OFICINA DE LA COORDINADORA RESIDENTE DEL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS EN COLOMBIA NO APORTA I9	Radicación de PQRSJ	ACTIVO	31/12/2024		Solicitud información Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos
PQRSJ24-00000355	FUNDACIÓN SIN PAR 21 9005474733	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	30/12/2024	09/01/2025	SOLICITUD MESA DE TRABAJO
PQRSJ24-00000354	JUAN GALVIS 1096183135	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	30/12/2024	20/01/2025	AYUDA S.O.S
PQRSJ24-00000353	WINNIE PAUCA NO APORTA I35	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	30/12/2024	23/01/2025	Consulta sobre términos de referencia - Mejora Regulatoria AP
PQRSJ24-00000352	FUNDACIÓN CAMINOS DE IDENTIDAD FUCAI 8001735741	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	30/12/2024	02/01/2025	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PQRSJ24-00000351	SEBASTIÁN CASTAÑO 1087997133	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	30/12/2024	02/01/2025	Solicitud de cooperación - cofinanciación
PQRSJ24-00000350	FUNDACIÓN ACULCO ASOCIACIÓN CULTURAL Y DE COOPERACIÓN NO APORTA I32	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	27/12/2024	21/01/2025	Oficio 5-GPAM-24-018786 Traslado Radicado OFI24-00247163
PQRSJ24-00000349	PATRIMONIO NATURAL FONDO PARA LA BIODIVERSIDAD Y AREAS PROTEGIDAS 9000647497	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	27/12/2024	14/01/2025	Información de cooperación enfocados en biodiversidad, para el periodo de 2014-2024.
PQRSJ24-00000348	GESTIÓN Y TECNOLOGÍA EN AGRICULTURA 20612025933	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	27/12/2024	03/01/2025	INFORMACION SOBRE SECTORES DE PROYECTO QUE APOYAN CON FINANCIAMIENTO
PQRSJ24-00000347	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA 8969990672	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	27/12/2024	30/12/2024	Solicitud información soporte traslado Hallazgo Fiscal No. 4 Legalización Pagos por Tiquetes Aéreos - Contrato de Apoyo Logístico 046-2023 - F. AF- APC Colombia Vigencia 2023
PQRSJ24-	URIGO S.A.S 8600062376	Radicación de PQRSJ	FINALIZADO	27/12/2024	02/01/2025	Donación

Páginas 1 de 22

El documento PDF que emite el aplicativo no permite el filtro



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

A un Excel el cual se visualiza de forma poco legible y sin visualización fácil de los ítems que se manejan en el informe.

Observación

El archivo no es de fácil lectura en respuesta a los interrogantes de Control Interno para el presente informe de donde se busca hacerles seguimiento a las respuestas directamente en el aplicativo opción que era más legible en el aplicativo Orfeo.

Además de verificar los documentos que hacen parte de los pqrds situación que no se pudo evidenciar

Se insta al proceso de TI a evaluar las oportunidades de mejora y recomendaciones dadas desde los distintos procesos y del proceso de servicio ciudadano quien es el que maneja este aplicativo de manera más frecuente a ser tenidas en cuenta para la mejor operatividad de esta plataforma al igual que evaluar las opciones de mejor acceso y filtros de las pqrds para el reporte de seguimiento.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 11/12



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de 2024, APC-Colombia gestionó de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos, logrando altos niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Desde la perspectiva de Control Interno, la gestión de PQRSD durante el segundo semestre de 2024 fue satisfactoria en términos de cumplimiento normativo, tiempos de respuesta y calidad en la atención al ciudadano. Las herramientas implementadas y el compromiso del personal permitieron un desempeño eficiente.

El fortalecimiento de los procesos y la implementación de recomendaciones contribuirán al mejoramiento continuo del servicio.

Anexos:

Proyectó: Evelyn Romero

Revisó: Carlos Aristizabal