



## MEMORANDO



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No: 20201500005803

Bogotá, D.C., 2020-06-16

PARA: CARLOS AUGUSTO CASTAÑO CHARRY  
Director Administrativo y Financiero  
DE: Asesor con Funciones de Control Interno  
ASUNTO: Solicitud inicio de auditoria

Respetado Dr. Carlos Augusto.

Para su conocimiento y fines pertinentes remito documento oficial resultado de auditoría, que fue presentado en reunión de cierre el día 10 de junio de 2020.

Se adjunta archivo con el informe.

Cordialmente,

Original firmado.

**ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES**

Asesor con Funciones de Control Interno

Anexos:

Copia: ANGELA KATERINE PIÑEROS. COORDINADORA GRUPO DE TI

Proyectó: ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES

Revisó:



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

# AUDITORÍA ESPECIAL A LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ORFEO

## Objetivo de auditoría

Realizar la verificación a la gestión de las PQR para establecer posibles fallas en la clasificación, tiempos de respuesta y obtención de reportes que se encuentran como parámetros en la operación del aplicativo ORFEO.

## Alcance de auditoría

La evaluación se realizará a la gestión adelantada por la Agencia para la Cooperación Internacional de Colombia APC- Colombia a las PQR en el periodo de tiempo marzo a mayo de 2020

## Criterios de auditoría

Se tendrán como criterios los siguientes:

- Decreto 491 de marzo 28 de 2020. Artículo 3°.** Prestación de los servicios a cargo de las autoridades, parágrafo 2 se establece “Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.
- Decreto Ley 019 de 2012, Artículo 230.** Los jefes de Control Interno o quienes hagan sus veces, solo estarán obligados a presentar los informes y a realizar los seguimientos previstos en las normas con fuerza de ley y las que les asigne el presidente de la república para los jefes de control interno de la rama ejecutiva del orden nacional y los solicitados por los órganos de control, la contaduría general de la nación y el consejo asesor en materia de control interno.
- El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno** a través de la Circular 001, establece las siguientes directrices para las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces: *“...en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”*. Así mismo, en el numeral 2 de la circular 001 de 2011, reza el Consejo Asesor: *“Las oficinas de Control Interno o quien haga sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información, contenido en el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, a través de la vigilancia a las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”*.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

4. Requerimiento del Director Administrativo y Financiero, mediante Memorando con radicado No. 20202000005463.
5. Resolución 048 de 2017. Agencia Presidencial de Cooperación Internacional, APC-Colombia.
6. Decreto 491 de marzo 28 de 2020.

### Documentación aplicable

Control Interno para la presente auditoría tomó como fuente de información la documentación registrada en el aplicativo ORFEO.

### Equipo Auditor

Alex Alberto Rodríguez Cubides. Auditor. Asesor con Funciones de Control Interno.

**Reunión de apertura auditoría:** Se da inicio con el recibo del Memorando con radicado No. 20202000005463 por parte del Director Administrativo y Financiero.

**Reunión cierre de auditoría:** 10 de junio de 2020

### Metodología de la auditoría

- I. Extraer reportes de PQR del periodo comprendido entre el 1° de marzo al 31 de mayo de 2020
- II. Identificar los elementos que compone el formato de reportes y la funcionalidad
- III. Identificar los elementos de información de entrada que presenta el módulo reportes
- IV. Verificar si se aplican correctamente los conceptos de la Resolución 048 de 2017 para la clasificación de las PQR
- V. Verificar si el aplicativo ORFEO registra de manera correcta los tiempos de vencimiento de respuesta
- VI. Otras situaciones irregulares en la gestión de las PQR
- VII. Verificar los informes cuantitativos y cualitativos publicados en la página web APC-Colombia y su pertinencia en la mejora institucional de la atención de servicio al ciudadano

### Resultados de la auditoría

- I. Al ingresar en el módulo de reportes de PQR la información se presenta de manera que le permite al usuario establecer el comportamiento de las comunicaciones radicadas en un periodo de tiempo: i- promedio de tiempo de respuesta, ii-PQR por dependencia, iii- por tipo de documento, iv- por medio de recepción, v-gráficos, vi-consolidado por dependencia y tipo de solicitud.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

- II. Se agregaron elementos nuevos como el de documentos vencidos y el de consolidado de salida por medio de envío (a la fecha no reporta información)
- III. Al solicitar exportar un reporte a Excel se observa:
  - a) La información se presenta en una matriz de 45 columnas
  - b) Siete columnas no poseen información (Causa, Detalle de causa, Medio de envío, Población Vulnerable, Tipo de etnia, Rango edad, Días después de vencer). La pregunta de control interno es: ¿Cuál es el objetivo y el valor para tener o requerir esa información?
  - c) Columna de documentos digitalizados se muestra en valor cero. ¿Cuál es la intención de ese ítem como elemento de información para la entidad?
- IV. Se señalan nombres de dependencias que no son acorde con la estructura de APC-Colombia, Vb,gr. Oficina asesora jurídica y oficina asesora de planeación. Se recomienda realizar ajustes según la estructura de APC-Colombia.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

### **Supuestos de Auditoría verificados**

¿Se aplican correctamente los conceptos de la Resolución 048 de 2017 para la clasificación de las PQR?

Radicado No	Clasificación	Observación
20201400002917	Entidad pública	la clasificación no corresponde con la naturaleza jurídica del peticionario (Federación Nal. de Cafeteros). Está en trámite
20201400002787	De información	Clasificaciones diferentes. El contenido de ambos radicados es similar. Asuntos sobre solicitud de hojas de vida para el tema de nombramientos de personas en condición de discapacidad. Responde Coordinador de Talento Humano. Se revisaron los contenidos de las comunicaciones y son similares.
20201400002757	De consulta	
20201400002487	De petición	La peticionaria se identifica con nombre y con un correo de la Unidad de Restitución de Tierras, entidad adscrita al ministerio de agricultura. Se clasifica la comunicación como una petición. La responsable de respuesta la gestiona con bastante anticipación según el registro.
20201400002847	De información	El peticionario reseña según reporte correo de institución pública (@ins.gov.co). Es clave revisar la importancia de los campos que se solicitan para poder establecer también las clasificaciones.
20201400002107	De consulta	En la descripción de la comunicación se identifica que es de un Órgano de Control (CGR), la cual se regula según la Resolución 048 de 2017 de acuerdo con el requerimiento del órgano de control o en su defecto se deberá responder en los siguientes cinco días hábiles al recibo.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

¿Se aplican correctamente los conceptos de la Resolución 048 de 2017 para la clasificación de las PQR?

Radicado No	Clasificación	Observación
20201400001797	Entidad pública	la clasificación no corresponde con la naturaleza jurídica del peticionario, quien se identifica como miembro de un cabildo indígenacabildoaparconatagaima@gmail.com
20201400002817	Entidad pública	La clasificación no corresponde con la naturaleza jurídica del peticionario que se identifica como una organización sin ánimo de lucro. Si es así ya está vencida ya que al momento de la toma de registro no tiene respuesta (07-06-2020).
20201400002057	De petición	En la descripción de la comunicación el peticionario solicita información sobre un video de charla efectuada por APC-Colombia. Según la Resolución 048 de 2017 se considera de información cuando se solicita documentos en poder de la institución.

**Conclusión:** Se evidencia diferencias de concepto en la clasificación de las comunicaciones ciudadanas con lo definido en la Resolución 048 de 2017. Lo anterior puede generar a la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional posibles acciones constitucionales por incumplimientos en la gestión de las respuestas en los tiempos que señala la regulación interna.

Control Interno señala que en condiciones de la emergencia por COVID 19, el Decreto 491 de marzo 28 de 2020 los tiempos se amplían excepto aquellas de condición especial como de entes de control o del congreso.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

¿El aplicativo ORFEO registra de manera correcta los tiempos de vencimiento de respuesta según lo dispone la Resolución 048 de 2017?

Radicado No	Clasificación	Fecha de radicación	Tiempo de vencimiento respuesta /ORFEO	Observación
20201400001877	Congreso	23-04-2020	01-05-2020	No cumple con el tiempo propuesto en la Resolución 048 de 2017. Genera un día más de vencimiento y no está definido el festivo 1° de mayo como no hábil.
20201400001707	Congreso	16-04-2020	24-04-2020	No cumple con el tiempo propuesto en la Resolución 048 de 2017. Genera un día más de vencimiento para la respuesta
20201400002917	Entidad pública	03-06-2020	24-06-2020	No cumple con los tiempos de respuesta para el tipo de comunicación. Adicional la clasificación no corresponde con la naturaleza jurídica del peticionario (Federación Nal. de Cafeteros). Está en trámite.
20201400002877	Entidad pública	01-06-2020	18-06-2020	No cumple con los tiempos de respuesta para el tipo de comunicación. Según Resolución 048 de 2017 son 10 días. Dos días más.
20201400002527	Entidad pública	18/05/2020**	02-06-2020	**Para una misma fecha de radicado y de tipo de comunicación (entidad pública) el aplicativo ORFEO muestra dos fechas diferentes de vencimiento de la respuesta. La primera cumple tiempo, la segunda sobre pasa en 15 días.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

20201400002507	Entidad pública	18/05/2020**	25-06-2020	
20201400001237	Ente de Control	27/03/2020	7/04/2020	En general se observa que el temporizador de tiempo agrega más de un día de respuesta a este tipo de comunicaciones. En algunos casos no se archiva el documento adjunto que viene en el correo electrónico lo que no se advierte si el ente de control establece tiempo de respuesta.
20201400001107	Ente de Control	18/03/2020	27/03/2020	
20201400000337	Ente de Control	10/02/2020	18/02/2020	
20201400002477	De petición	18/05/2020***	12/06/2020	El aplicativo está registrando un tiempo de 21 días para el vencimiento. La Resolución 048 de 2017 establece 15 días hábiles.
20201400002467	De petición	15/05/2020 *** Con radicado 3 días antes	12/06/2020	Observar que en este caso se registra una fecha de vencimiento igual a la anterior. No es coherente la parametrización del contador.
20201400002187	De información	6/05/2020	22/05/2020	El temporizador de ORFEO genera fecha de vencimiento superior a los 10 días que establece la Resolución 048 de 2017. Una diferencia de uno y dos días respectivamente. D. Demanda
20201400002227	De información	7/05/2020	27/05/2020	
20201400002827	De información	27/05/2020	12/06/2020	El temporizador de ORFEO genera fecha de vencimiento superior a los 10 días que establece la Resolución 048 de 2017. Una diferencia de dos y tres días respectivamente. D. Coordinación Inter.
20201400002687	De información	21/05/2020	10/06/2020	



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

**Conclusión:** El mecanismo de tiempo de respuesta de ORFEO que señala el tiempo de vencimiento de la gestión de las comunicaciones ciudadanas no es el correcto. No tiene definido un parámetro acorde con las regulaciones sobre la materia de tiempos de gestión de los diferentes tipos de comunicaciones y no es acorde con lo dispuesto en la Resolución 048 de 2017.

Al igual que en el anterior supuesto sobre la clasificación correcta del tipo de comunicaciones (Resolución 048 de 2017, tiempos inadecuados pueden generar a la Agencia posibles acciones de tipo constitucional, si no se advierte el error por parte de los responsables de gestionar las comunicaciones. Adicional el afrontar consecuencias de tipo disciplinario a los funcionarios por incumplimientos.



El futuro es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

# INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

## Otras situaciones irregulares en la gestión de las PQR

Al ingresar en el módulo de reportes de PQR se observa la siguiente situación que Control Interno considera relevante poner en conocimiento al Director Administrativo y Financiero, al responsable de atención al ciudadano y al grupo de gestión de TI.

***Si bien se resalta como un cambio importante el tener información sobre documentos vencidos es también de suma importancia revisar, verificar y analizar si efectivamente la información que arroja el aplicativo ORFEO a través del módulo reportes es real. Ver imagen de la situación reportada.***

The screenshot shows the Orfeox system interface. At the top, there is a navigation bar with the APC Colombia logo and the user name ALEX ALBERTO RODRIGUEZ CUBIDES. The main content area is titled 'Orfeox' and shows a breadcrumb trail: Inicio > Reportes > Reportes de PQRD.

At the top of the report area, there are two date fields: 'Fecha inicial' (2019-12-09) and 'Fecha final' (2020-06-06). Below these are buttons for 'Actualizar' and 'Exportar a Excel'.

The main content is divided into two columns. The left column contains two summary boxes:

- Consolidado general:**
  - Cantidad de solicitudes: 302
  - Tiempo promedio de respuesta: 8.96 días
- Consolidado de documentos vencidos:**
  - Exportar a PDF button
  - Table with 2 columns: Dependencia and Cantidad de solicitudes.
 

Dependencia	Cantidad de solicitudes
DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1

The right column contains two summary boxes:

- Consolidado de entrada por medio de recepción:**

Medio de recepción	Cantidad de solicitudes	Promedio tiempo de respuesta
Internet	39	8.97 días
Correo	263	8.96 días
- Consolidado de salida por medio de envío:**

Medio de envío	Cantidad de solicitudes



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

No	Dependencia actual	Usuario Actual	Radicado	Fecha de radicado	Tipo	Medio de recepción	Usuario creador	Remitente	Estado	Fecha vencimiento	Fecha de respuesta
1	DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL	HENRY CARRILLO NIÑO	20201400001777	20/04/2020 8:50	Petición	Correo	PQR	Wilson Mosquera	Trámite	14/05/2020	S/R
2	OFICINA ASESORA JURIDICA	SANDRA VILLAMIZA	20201400000977	10/03/2020 15:28	Consulta	Correo	PQR	Javier Panqueva	Trámite	1/05/2020	2/04/2020

- 1- La comunicación a cargo de la dependencia Coordinación Interinstitucional efectivamente se encuentra sin gestión y por fuera de los tiempos que se establecen en la Resolución 048 de 2017.
- 2- La comunicación de la “dependencia Oficina Asesora Jurídica” al realizar las verificaciones en el aplicativo ORFEO, tanto en el historial, anexos y documentos se pudo constatar que la funcionaria (usuario actual) Sandra Villamizar gestionó la respuesta al peticionario Javier Panqueva. Se cumple antes del tiempo máximo señalado por la Resolución 048 de 2017.

Con el radicado No. 20201100007601 se da traslado de la comunicación del peticionario al director de la Agencia Colombia Compra Eficiente. Con radicado No. 20201100007931 se le comunica al peticionario que la consulta hecha a la Agencia de Cooperación fue remitida a la entidad competente para dar respuesta.

Esta situación requiere ser revisada de manera inmediata ya que puede inducir a errores a los órganos de control y vigilancia de la política de atención al ciudadano, así como a los auditores internos de la entidad.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

# INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

## Otro tipo de casos

### 1- Documentos gestionados sin contenido de respuesta

The screenshot shows a document viewer interface. At the top, there is a header with the APC Colombia logo and the text "El futuro es de todos" and "APC Colombia Agencia Presidencial de Cooperación Internacional". Below the header, there is a barcode and the following text:

Al contestar por favor cite estos datos  
Radicado No: 20201100011041  
Bogotá, D.C., 2020-05-28

Señora  
ERIKA VELASQUEZ  
Carrera 6#45-25  
Bogota D.c.

**Asunto:** Respuesta solicitud consulta radicada bajo el No. 20201400002557 del 20 de mayo de 2020

**DIANA DEL PILAR MORALES BETANCOURT**  
Asesora Con Función De Gestión Jurídica

Anexos:  
Copia:  
Proyectó: SANDRA VILLAMIZA  
Revisó:

The document is displayed in a browser window with the URL "192.168.1.208/orfeo/document/linked\_document/2020140000255700001/download". The browser's address bar and tabs are visible at the top. The Windows taskbar is visible at the bottom, showing the search bar and system tray.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

# INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

## 2- Documentos firmados por Contratistas.

The screenshot shows a web browser window displaying a document detail page. The document is titled 'Fotos - 20201400002837\_00002.jpg'. The document content includes a barcode, a header with the APC Colombia logo, and several paragraphs of text. The text mentions a donation of 10 computers to the Club Deportivo Leones de Juda. The document is signed by Sandra Bonilla, a professional contractor for donations.

Below the document detail, there is a table with the following data:

Plantilla	Fecha de creación	Acciones
Formato Respuesta Mail	2020-06-01 16:49:29	
Fecha de creación	Acciones	
2020-06-01 17:08:10		

The bottom right corner of the screenshot shows the text 'OrfeoGov Versión 2.41.00'.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019

### Recomendaciones

1. Revisar con el proveedor de servicios contratado para la mejora del aplicativo ORFEO cada uno de los elementos que componen el registro de reportes de PQR, con el fin de identificar errores de parámetro o de criterios en la captura de la información.
2. Revisar en especial los criterios de parametrización del ítem: fecha de vencimiento, fecha antes de vencer y días después de vencer. Si estos tienen o van a tener coherencia con el sistema de alarmas o de aviso a los responsables asignados para dar respuesta y al funcionario encargado del seguimiento de las PQR.
3. Revisar que los parámetros de registro de las PQR estén acordes con lo dispuesto en la regulación externa e interna tanto en los tipos de comunicación como en los tiempos señalados para ser gestionados. Estos parámetros deben ser concordantes y no como están en la actualidad.
4. Considerar los niveles de comunicación a los cuales deben llegar las alarmas sobre la gestión de las PQR.
5. Los informes que se elaboran sobre la gestión de las PQR tengan la finalidad de advertir a las diferentes líneas de defensa de la gestión del riesgo sobre la oportunidad, calidad y la mejora de la atención de los ciudadanos.
6. Las mejoras deben estar formuladas en el aplicativo Brújula. Se explicita que la acción a formular se incluye dentro de los parámetros que se vienen operando en el marco del contrato de prestación de servicios para la mejora de ORFEO.

Elaboró Informe de auditoría: Alex Alberto rodríguez Cubides.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## INFORME EJECUTIVO-AUDITORIA

Código: C-FO-014 - Versión: 03 – Fecha: Diciembre 22 de 2019