**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. 31 de enero de 2023**

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc128641189)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc128641190)

[3. ALCANCE 3](#_Toc128641191)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 3](#_Toc128641192)

[5. RESULTADOS 4](#_Toc128641193)

[6. CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN 7](#_Toc128641194)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 9](#_Toc128641195)

[8. CONCLUSIONES 10](#_Toc128641196)

[9. RECOMENDACIONES 11](#_Toc128641197)

# INTRODUCCIÓN

**La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC- Colombia,** a través del Proceso de Gestión y Servicio al Ciudadano, mensualmente realiza seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por la Agencia.

Este informe se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que propendan en el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

# OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

# ALCANCE

El presente informe incluye las PQRSD radicadas en APC-Colombia por medio del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, del primero (01) al treinta y uno (31) de enero de 2023.

# DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas y respondidas por APC-Colombia, durante el periodo evaluado:

* Se descargó la información del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe (enero-2023).
* Se revisó la información identificando el “Estado” de cada una de las PQRSD se encuentran (Finalizado, En trámite, Vencida).
* Se revisó que la respuesta enviada fue elaborada desde el número de radicado principal.
* Adicionalmente, se revisó el informe del mes anterior para validar si existían PQRSD pendientes de respuesta.
* Se revisó y se evidencio durante el mes de enero de 2023 que no se recibieron quejas y reclamos sobre el servicio que presta la entidad.

# RESULTADOS

Durante el análisis realizado se evidencio que, durante el mes de enero de 2023, se recibieron cincuenta y ocho (58) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales cincuenta y seis (56) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022, igualmente, se evidencio que dos (2) peticiones fueron atendidas fuera de los tiempos de ley cuyos números de radicado son (202310160000377 y 202310160000447)

Así mismo, es importante mencionar que durante el mes de enero de 2023, la respuesta de cincuenta y cinco (55) PQRSD fue realizada desde el radicado principal, lo que permite tener un control de las peticiones de entrada y salida, a la vez facilita realizar búsquedas de manera ágil en el Sistema de Gestión documental Orfeo, y tres (3) radicados identificadas con los números de 202310160000167, 202310160000257 y el 202310160000217 donde se evidencio que respuesta no se realizó desde el radicado principal, sino por el contrario se elaboró en un documento independiente y se adjuntó al radicado de entrada.

En la tabla se informa los distintos tipos de solicitudes y el número de solcitudes que ingresaron en cada una de 

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 202310160000017 | 2023-01-11 08:21:32 | 20233000000571 | 2023-01-11 15:08:18 | Finalizado |
| 202310160000027 | 2023-01-11 08:37:17 | 20232000000581 | 2023-01-13 17:48:56 | Finalizado |
| 202310160000037 | 2023-01-11 08:41:55 | 20235000001601 | 2023-01-25 15:19:22 | Finalizado |
| 202310160000047 | 2023-01-11 09:00:41 | 20235000001611 | 2023-01-25 15:16:28 | Finalizado |
| 202310160000057 | 2023-01-11 09:11:16 | 20235000000613 | 2023-01-19 16:42:03 | Finalizado |
| 202310160000067 | 2023-01-11 09:53:07 | 20235000000811 | 2023-01-13 18:06:39 | Finalizado |
| 202310160000077 | 2023-01-11 10:02:30 | 20232000002481 | 2023-02-06 17:40:45 | Finalizado |
| 202310160000087 | 2023-01-11 10:23:23 | 20232000000731 | 2023-01-17 11:14:00 | Finalizado |
| 202310160000097 | 2023-01-11 10:41:25 | 20235000000533 | 2023-01-17 11:20:37 | Finalizado |
| 202310160000107 | 2023-01-11 10:48:05 | 20235000002011 | 2023-01-31 08:20:44 | Finalizado |
| 202310160000117 | 2023-01-11 10:57:41 | 20234000001401 | 2023-01-25 12:04:34 | Finalizado |
| 202310160000127 | 2023-01-11 11:12:38 | 20232000000791 | 2023-01-17 11:21:21 | Finalizado |
| 202310160000137 | 2023-01-11 11:27:22 | 20234000004001 | 2023-02-20 17:10:27 | Finalizado |
| 202310160000147 | 2023-01-11 12:05:27 | 20232000000861 | 2023-01-23 15:27:02 | Finalizado |
| 202310160000157 | 2023-01-11 12:26:59 | 20235000000781 | 2023-01-13 17:50:09 | Finalizado |
| 202310160000167 | 2023-01-11 12:37:24 |  | 2023-01-13 12:50:08 | Finalizado |
| 202310160000177 | 2023-01-11 12:56:40 | 20235000000831 | 2023-01-19 16:40:39 | Finalizado |
| 202310160000187 | 2023-01-11 14:39:54 | 20234000001221 | 2023-01-24 15:41:38 | Finalizado |
| 202310160000197 | 2023-01-12 11:54:56 | 20234000001571 | 2023-01-25 17:42:58 | Finalizado |
| 202310160000207 | 2023-01-13 10:58:30 | 20231000003121 | 2023-02-09 15:45:04 | Finalizado |
| 202310160000217 | 2023-01-13 11:01:53 |  | 2023-01-13 17:58:15 | Finalizado |
| 202310160000227 | 2023-01-13 15:58:04 | 20232000001491 | 2023-01-24 12:15:19 | Finalizado |
| 202310160000237 | 2023-01-13 16:11:32 | 20235000002021 | 2023-01-31 08:22:17 | Finalizado |
| 202310160000247 | 2023-01-13 16:23:14 | 20235000000633 | 2023-01-19 16:44:39 | Finalizado |
| 202310160000257 | 2023-01-13 16:31:18 |  | 2023-01-17 08:54:03 | Finalizado |
| 202310160000267 | 2023-01-13 16:42:57 | 20235000001831 | 2023-01-27 17:45:10 | Finalizado |
| 202310160000277 | 2023-01-13 17:18:43 | 20232000001411 | 2023-01-24 12:18:19 | Finalizado |
| 202310160000287 | 2023-01-13 19:38:26 | 20234000001591 | 2023-01-25 16:48:47 | Finalizado |
| 202310160000297 | 2023-01-20 15:39:47 | 20235000002801 | 2023-02-07 15:05:59 | Finalizado |
| 202310160000307 | 2023-01-20 16:02:51 | 20235000001233 | 2023-02-02 15:57:52 | Finalizado |
| 202310160000317 | 2023-01-20 16:28:29 | 20234000002631 | 2023-02-07 09:56:23 | Finalizado |
| 202310160000327 | 2023-01-20 16:42:56 | 20235000002611 | 2023-02-03 20:05:34 | Finalizado |
| 202310160000337 | 2023-01-20 16:55:54 | 20232000001731 | 2023-02-02 11:19:38 | Finalizado |
| 202310160000347 | 2023-01-20 17:15:27 | 20234000002291 | 2023-02-02 14:30:11 | Finalizado |
| 202310160000357 | 2023-01-20 17:26:41 | 20235000002891 | 2023-02-08 16:33:40 | Finalizado |
| 202310160000367 | 2023-01-20 17:53:32 | 20235000002871 | 2023-02-08 16:36:19 | Finalizado |
| 202310160000377 | 2023-01-20 18:23:48 | 20234000002441 | 2023-02-13 16:56:35 | Finalizado |
| 202310160000387 | 2023-01-20 18:56:03 | 20234000001861 | 2023-01-30 17:14:46 | Finalizado |
| 202310160000397 | 2023-01-20 19:02:06 | 20235000002861 | 2023-02-08 16:37:21 | Finalizado |
| 202310160000407 | 2023-01-20 19:20:32 | 20235000002911 | 2023-02-09 16:07:38 | Finalizado |
| 202310160000417 | 2023-01-23 14:39:49 | 20235000002551 | 2023-02-03 20:07:15 | Finalizado |
| 202310160000427 | 2023-01-23 15:22:55 | 20234000003131 | 2023-02-10 08:53:04 | Finalizado |
| 202310160000437 | 2023-01-23 16:56:35 | 20232000001511 | 2023-01-24 12:51:44 | Finalizado |
| 202310160000447 | 2023-01-23 17:11:52 | 20234000002521 | 2023-02-07 15:21:48 | Finalizado |
| 202310160000457 | 2023-01-25 12:42:13 | 20233000002111 | 2023-01-31 15:36:01 | Finalizado |
| 202310160000467 | 2023-01-25 17:34:44 | 20234000001891 | 2023-01-30 17:11:52 | Finalizado |
| 202310160000477 | 2023-01-25 18:00:25 | 20234000002811 | 2023-02-08 11:28:43 | Finalizado |
| 202310160000487 | 2023-01-27 10:40:16 | 20234000001761 | 2023-01-31 08:24:14 | Finalizado |
| 202310160000497 | 2023-01-27 13:55:52 | 20233000002101 | 2023-01-31 16:27:05 | Finalizado |
| 202310160000507 | 2023-01-27 15:11:10 | 20232000002591 | 2023-02-09 16:12:08 | Finalizado |
| 202310160000517 | 2023-01-27 15:39:20 | 20235000003341 | 2023-02-13 09:43:14 | Finalizado |
| 202310160000527 | 2023-01-27 16:24:15 | 20233000002121 | 2023-01-31 15:34:58 | Finalizado |
| 202310160000537 | 2023-01-30 11:37:03 | 20234000002771 | 2023-02-08 09:26:22 | Finalizado |
| 202310160000547 | 2023-01-30 12:01:53 | 20232000002651 | 2023-02-06 17:39:27 | Finalizado |
| 202310160000557 | 2023-01-30 16:36:47 | 20234000003041 | 2023-02-10 09:53:41 | Finalizado |
| 202310160000567 | 2023-01-30 16:45:27 | 20232000003161 | 2023-02-10 16:44:36 | Finalizado |
| 202310160000577 | 2023-01-30 17:25:18 | 20232000002601 | 2023-02-09 16:14:08 | Finalizado |
| 202310160000587 | 2023-01-31 17:36:22 | 20232000002841 | 2023-02-13 16:54:29 | Finalizado |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó once (11) traslados a otras entidades por no ser de su competencia la respuesta, citando el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 “***Artículo 21. Funcionario sin competencia.*** *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

Adicionalmente, se verifico el informe del mes de diciembre 2022 en donde se evidencio que no existía ninguna PQRSD pendiente de respuesta.

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

A continuación, se relacionan las PQRSD recibidas por dirección:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 22 |
| Dirección General | 3 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 16 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| **TOTAL** | **58** |

Igualmente, a continuación, se describen los temas más solicitados en las PQRSD recibidas durante el mes de enero de 2023 clasificados por direcciones:

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**

1. Información sobre convocatorias de pasantes y laborales
2. Consulta si hay vacantes disponibles para la realización de prácticas
3. Hoja de vida
4. información Cargos Equivalente o Vacantes o Temporal
   1. **Dirección General**
5. Consulta sobre las funciones que realiza APC como entidad del estado.
   1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
6. Colaboración para desarrollar un proyecto agropecuario
7. Formato para presentación de Propuestas o Proyectos
8. Información acerca de los proyectos
9. Solicitud de información sobre programas y fondos para proyectos sociales y de desarrollo comunitario en Colombia.
   1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
10. Información Proyecto
11. Busca de alianzas de fondos de cooperación; que nos permita ejecutar proyectos de ayuda social en nuestro país.
12. Proyecto de Seguridad Vial, Movilidad Saludable, Segura y Sostenible en los países miembros del Sistema Mesoamericano de Salud Pública.
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
13. Consulta sobre uso del Certificado de Utilidad Común
14. Solicitud Reunión Inversión extranjera
15. Solicitud de Apoyo Con Profesionales - USAID
16. Espacio Cooperación Internacional KujaKuja
17. Solicitud Encuentro Embajada del Japón - JICA.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de enero de 2023 la preferencia para el envío de las PQRSD a la entidad fue el correo electrónico de PQRSD [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) con un 88%, mientras que el envío a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** publicado en la página web de APC-Colombia fue del 12%, evidenciándose un incremento del 2% en la preferencia del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** y una disminución del mismo porcentaje en la preferencia del correo electrónico con respecto al mes de diciembre de 2022.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN DICIEMBRE 2022** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN ENERO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 5 | 10% | 7 | 12% |
| Correo electrónico para PQRSD | 43 | 90% | 51 | 88% |
| **TOTAL** | **48** | **100%** | **58** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció que, el correo electrónico es el medio de recepción más usado por las partes interesadas y grupos de valor para radicar las PQRSD en APC-Colombia.

# RECOMENDACIONES

1. El proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de enviar al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, el radicado con la respuesta de la PQRSD que le fue asignada mediante el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.

Proyectó: Paula Andrea Poveda González, Contratista del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano.