**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. 4 de abril 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 9](#_Toc128641194)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 11](#_Toc128641195)

[8. CONCLUSIONES 12](#_Toc128641196)

[9. RECOMENDACIONES 12](#_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 marzo 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 (marzo-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 que durante el mes de marzo de 2023 se recibieron dos (denuncias) con radicados No 202310160001867 del 13 de marzo y 202310160002257 del 30 de marzo de 2023, las cuales se dieron respuesta el 30 de marzo del presente año mediante radicados 20234000008201 y 20235000008251.

# RESULTADOS

Durante el análisis realizado se evidencio que, durante el mes de marzo de 2023, se recibieron setenta y nueve (79) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales setenta y ocho (78) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022 y una (1) fue tramitada fuera de los tiempos de ley, identificada con el número de radicado (202310160002057) del 23 de marzo de 2023 asignado a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Talento Humano.

Así mismo, es importante mencionar que durante el mes de marzo de 2023, la respuesta de las setenta y ocho (78) 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 una identificada con el número 202310160002057 del 23 marzo de 2023, la 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Denuncia | 2 | 3% |
| Entes de control | 6 | 8% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 27 | 34% |
| Consulta | 2 | 3% |
| Información | 30 | 38% |
| Entidades Públicas | 7 | 9% |
| Congreso de la República | 5 | 6% |
| **TOTAL** | **79** | **100%** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Fecha vencimiento** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 202310160001517 | 2023-03-02 09:19:47 | 20232000006141 | 2023-03-15 18:32:27 | 2023-03-24 23:59:59 |
| 202310160001527 | 2023-03-02 13:33:06 | 20232000005651 | 2023-03-08 16:38:43 | 2023-03-16 23:59:59 |
| 202310160001537 | 2023-03-02 15:46:02 | 20235000006861 | 2023-03-16 09:49:37 | 2023-03-16 23:59:59 |
| 202310160001547 | 2023-03-02 16:07:07 | 20232000006061 | 2023-03-13 17:02:51 | 2023-03-16 23:59:59 |
| 202310160001557 | 2023-03-02 16:39:12 | 20232000007401 | 2023-03-22 14:46:58 | 2023-03-24 23:59:59 |
| 202310160001567 | 2023-03-03 10:04:19 | 20235000006041 | 2023-03-16 14:32:39 | 2023-03-17 23:59:59 |
| 202310160001577 | 2023-03-03 11:53:25 | 20233000005661 | 2023-03-06 17:01:04 | 2023-03-17 23:59:59 |
| 202310160001587 | 2023-03-03 13:59:10 | 20232000006751 | 2023-03-15 18:34:43 | 2023-03-17 23:59:59 |
| 202310160001597 | 2023-03-03 14:16:59 | 20235000006901 | 2023-03-16 09:50:34 | 2023-03-17 23:59:59 |
| 202310160001607 | 2023-03-03 15:08:30 | 20231000007161 | 2023-03-22 09:58:47 | 2023-04-19 23:59:59 |
| 202310160001617 | 2023-03-03 16:26:35 | 20235000005561 | 2023-03-13 09:06:28 | 2023-03-17 23:59:59 |
| 202310160001627 | 2023-03-03 16:49:40 | 20235000006741 | 2023-03-27 17:06:34 | 2023-03-27 23:59:59 |
| 202310160001637 | 2023-03-03 17:13:30 | 20234000007861 | 2023-03-27 19:49:58 | 2023-03-27 23:59:59 |
| 202310160001647 | 2023-03-06 11:07:13 | 20234000006481 | 2023-03-15 12:20:21 | 2023-03-21 23:59:59 |
| 202310160001657 | 2023-03-06 11:54:36 | 20232000006961 | 2023-03-16 14:31:20 | 2023-03-21 23:59:59 |
| 202310160001667 | 2023-03-06 16:10:48 | 20231000006291 | 2023-03-10 09:45:28 | 2023-03-21 23:59:59 |
| 202310160001677 | 2023-03-06 16:55:18 | 20232000005891 | 2023-03-13 17:27:24 | 2023-03-28 23:59:59 |
| 202310160001687 | 2023-03-07 14:20:04 | 20234000005841 | 2023-03-09 16:16:05 | 2023-03-29 23:59:59 |
| 202310160001697 | 2023-03-07 14:53:37 | 20235000006941 | 2023-03-28 09:37:09 | 2023-03-29 23:59:59 |
| 202310160001707 | 2023-03-07 15:02:44 | 20235000006921 | 2023-03-27 10:27:51 | 2023-03-29 23:59:59 |
| 202310160001717 | 2023-03-07 15:48:03 | 20232000006171 | 2023-03-10 16:35:12 | 2023-03-14 23:59:59 |
| 202310160001727 | 2023-03-07 16:07:33 | 20234000005861 | 2023-03-10 08:14:42 | 2023-03-29 23:59:59 |
| 202310160001737 | 2023-03-07 16:38:47 | 20235000006351 | 2023-03-10 16:02:11 | 2023-03-22 23:59:59 |
| 202310160001747 | 2023-03-08 12:13:01 | 20232000000025 | 2023-03-21 14:49:32 | 2023-03-23 23:59:59 |
| 202310160001757 | 2023-03-08 15:30:10 | 20232000006501 | 2023-03-14 16:49:38 | 2023-03-15 23:59:59 |
| 202310160001767 | 2023-03-08 16:19:00 | 20232000006231 | 2023-03-13 17:01:55 | 2023-03-23 23:59:59 |
| 202310160001777 | 2023-03-09 16:03:09 | 20232000007131 | 2023-03-23 10:01:47 | 2023-03-24 23:59:59 |
| 202310160001787 | 2023-03-10 10:15:17 | 20231000008461 | 2023-03-31 16:06:51 | 2023-04-03 23:59:59 |
| 202310160001797 | 2023-03-10 15:02:36 | 20232000007641 | 2023-03-27 09:42:49 | 2023-03-27 23:59:59 |
| 202310160001807 | 2023-03-10 16:08:05 | 20235000007091 | 2023-03-17 17:19:26 | 2023-03-17 23:59:59 |
| 202310160001817 | 2023-03-11 13:35:51 | 20234000006841 | 2023-03-15 12:16:26 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160001827 | 2023-03-13 09:55:21 | 20234000006761 | 2023-03-15 12:17:41 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160001837 | 2023-03-13 15:25:06 | 20235000007261 | 2023-03-21 18:02:08 | 2023-03-21 23:59:59 |
| 202310160001847 | 2023-03-13 15:51:02 | 20232000007481 | 2023-03-24 17:08:09 | 2023-03-28 23:59:59 |
| 202310160001857 | 2023-03-13 16:11:17 | 20232000007181 | 2023-03-22 09:52:08 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160001867 | 2023-03-13 16:37:39 | 20234000008201 | 2023-03-30 10:58:23 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160001877 | 2023-03-13 16:58:21 | 20232000006991 | 2023-03-27 09:46:48 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160001887 | 2023-03-14 11:19:31 | 20232000007691 | 2023-03-27 12:12:12 | 2023-03-29 23:59:59 |
| 202310160001897 | 2023-03-15 13:19:26 | 20232000007911 | 2023-03-29 12:03:14 | 2023-03-30 23:59:59 |
| 202310160001907 | 2023-03-15 15:08:55 | 20235000008691 | 2023-04-10 16:59:36 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160001917 | 2023-03-15 16:51:11 | 20235000007351 | 2023-03-22 15:26:18 | 2023-03-30 23:59:59 |
| 202310160001927 | 2023-03-15 17:27:37 | 20232000006981 | 2023-03-22 14:50:13 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160001937 | 2023-03-15 17:48:38 | 20234000007511 | 2023-03-27 10:08:13 | 2023-03-30 23:59:59 |
| 202310160001947 | 2023-03-15 17:57:12 | 20234000010741 | 2023-05-02 08:46:31 | 2023-05-02 23:59:59 |
| 202310160001957 | 2023-03-15 18:04:38 | 20232000007001 | 2023-03-27 09:45:27 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160001967 | 2023-03-15 18:15:30 | 20232000007501 | 2023-03-27 11:15:34 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160001977 | 2023-03-16 15:46:40 | 20232000007021 | 2023-03-22 14:48:23 | 2023-03-31 23:59:59 |
| 202310160001987 | 2023-03-16 16:40:54 | 20233000007471 | 2023-03-23 09:28:44 | 2023-03-31 23:59:59 |
| 202310160001997 | 2023-03-16 16:50:50 | 20232000008381 | 2023-03-31 16:09:21 | 2023-03-31 23:59:59 |
| 202310160002007 | 2023-03-21 16:10:10 | 20234000008501 | 2023-04-03 17:37:25 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160002017 | 2023-03-21 17:02:15 | 20234000008451 | 2023-04-03 17:22:38 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160002027 | 2023-03-21 17:30:54 | 20234000008121 | 2023-03-31 13:51:04 | 2023-04-04 23:59:59 |
| 202310160002037 | 2023-03-21 18:20:25 | 20232000007521 | 2023-03-27 09:48:31 | 2023-03-28 23:59:59 |
| 202310160002047 | 2023-03-22 16:22:22 | 20232000007731 | 2023-03-31 13:54:37 | 2023-04-14 23:59:59 |
| 202310160002057 | 2023-03-23 10:15:39 |  | 2023-05-31 16:15:04 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002067 | 2023-03-23 11:51:30 | 20232000007661 | 2023-03-27 11:14:01 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002077 | 2023-03-23 14:48:05 | 20235000007991 | 2023-04-05 20:02:03 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002087 | 2023-03-23 15:18:19 | 20235000008491 | 2023-04-03 16:28:29 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002097 | 2023-03-23 15:56:25 | 20232000007831 | 2023-03-31 13:55:46 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002107 | 2023-03-23 16:33:35 | 20233000008021 | 2023-03-28 14:47:43 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002117 | 2023-03-23 16:47:50 | 20235000007751 | 2023-03-24 16:58:37 | 2023-04-10 23:59:59 |
| 202310160002127 | 2023-03-24 16:03:44 | 20232000008051 | 2023-03-28 17:10:38 | 2023-04-11 23:59:59 |
| 202310160002137 | 2023-03-24 16:47:38 | 20232000007821 | 2023-03-31 14:04:59 | 2023-04-11 23:59:59 |
| 202310160002147 | 2023-03-24 17:35:46 | 20234000009201 | 2023-04-13 21:08:52 | 2023-04-18 23:59:59 |
| 202310160002157 | 2023-03-27 11:34:23 | 20235000008791 | 2023-04-11 17:39:57 | 2023-04-12 23:59:59 |
| 202310160002167 | 2023-03-27 12:25:33 | 20232000009551 | 2023-04-18 15:46:23 | 2023-04-19 23:59:59 |
| 202310160002177 | 2023-03-27 16:34:05 | 20235000008401 | 2023-03-31 14:35:13 | 2023-04-12 23:59:59 |
| 202310160002187 | 2023-03-28 16:27:04 | 20232000008391 | 2023-04-11 17:41:31 | 2023-04-13 23:59:59 |
| 202310160002197 | 2023-03-28 16:48:34 | 20232000008531 | 2023-04-19 16:52:05 | 2023-04-20 23:59:59 |
| 202310160002207 | 2023-03-29 15:42:32 | 20235000009291 | 2023-04-14 12:35:12 | 2023-04-14 23:59:59 |
| 202310160002217 | 2023-03-29 15:50:43 | 20232000009591 | 2023-04-19 10:29:10 | 2023-04-21 23:59:59 |
| 202310160002227 | 2023-03-29 16:49:21 | 20232000008411 | 2023-03-31 16:08:09 | 2023-04-14 23:59:59 |
| 202310160002237 | 2023-03-29 17:04:01 | 20232000009301 | 2023-04-14 15:44:53 | 2023-04-14 23:59:59 |
| 202310160002247 | 2023-03-29 17:20:18 | 20232000008811 | 2023-04-21 16:05:05 | 2023-04-21 23:59:59 |
| 202310160002257 | 2023-03-30 09:36:27 | 20235000008251 | 2023-03-30 13:03:09 | 2023-04-24 23:59:59 |
| 202310160002267 | 2023-03-31 08:50:28 | 20234000009381 | 2023-04-14 16:08:33 | 2023-04-18 23:59:59 |
| 202310160002277 | 2023-03-31 15:14:48 | 20232000009901 | 2023-04-25 15:34:16 | 2023-04-25 23:59:59 |
| 202310160002287 | 2023-03-31 15:34:05 | 20235000008481 | 2023-04-03 12:33:22 | 2023-04-18 23:59:59 |
| 202310160002297 | 2023-03-31 15:48:33 | 20235000009711 | 2023-04-19 12:37:13 | 2023-04-25 23:59:59 |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó diecisiete (17) 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 de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 37 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| Dirección General | 3 |
| **TOTAL** | **79** |

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

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**

1. Solicitud de certificación laboral
2. Solicitud retiro de cesantías
3. Hoja de vida
4. solicitud información sobre Macrorrueda
5. Donaciones en especie de la APC Colombia
6. Aclaración de inconsistencias en cotizaciones al Fondo de Pensiones Obligatorias.
   1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
7. Solicitud de apoyo económico para asistir V Encuentro Latinoamericano y del Caribe de Mujeres Rurales – V ENLAC Chile.
8. Solicitud de información de cooperantes internacionales en el Departamento del Caquetá
9. Solicitud - Aunar esfuerzos y servirles como apoyo en la ejecución de los planes de trabajo que tengan proyectados
10. Apoyo para aunar esfuerzos y liderar conjuntamente programas, proyectos y convenios
11. solicitud actualización-ENCI
12. Proyectos para Mujeres Cabeza de Familia
13. Ayuda migrante venezolana
    1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
14. Solicitud de Información para hacer parte como centro de formación en ELE en el programa FOCALAE
15. Formación para técnicos de Haití
16. Concepto técnico sobre convenio internacional con ciudad León México.
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
17. Consentimiento a un proyecto de donación que quiero hacer de una suma de 500.000 euros como regalo Solicitar información para proyectos de cooperación con Japón
18. Solicitud Información Alianzas Y Convenios Usaid - Corporación Scalabrini
19. Presentación Proyecto “Construction of Hybrid Power Plant in Meta, Colombia” de cooperación Corea del Sur – Municipio de Villavicencio.
20. Solicitud informe detallado sobre la ejecución de los recursos y cumplimiento de las metas del Componente para la Paz del Plan Plurianual de Inversiones
21. Información del Certificado de Utilidad Común
    1. **Dirección General**
22. Proceso de consulta interinstitucional para fijar una posición nacional frente al proyecto de instrumento internacional jurídicamente vinculante sobre el derecho al desarrollo.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de marzo y febrero de 2023 se mantuvo la preferencia para el envío de las PQRSD a la entidad a través del correo electrónico de PQRSD [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) con un 89% en este mes de marzo en comparación con el mes de febrero con un 68 %, mientras que el envío de las peticiones a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** el cual está ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia tuvo disminución en la preferencia para el registro de las peticiones de 11% en comparación del mes de febrero con un 26% el uso del formulario Web.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN FEBRERO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN MARZO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 24 | 26% | 9 | 11% |
| Correo electrónico para PQRSD | 68 | 74% | 70 | 89% |
| **TOTAL** | **92** | **100%** | **79** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidencio que en el mes de marzo la respuesta a setenta y ocho (78) 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.
2. 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 con tiempo la respuesta de la PQRSD al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, que le fue asignada mediante el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.
2. Se reitera nuevamente que los anexos que se van a remitir en la respuesta de la PQRSD deben cargarse en la parte donde se creó el radicado de la respuesta donde está el icono de un clip para que se puede ir con la respuesta una vez se finalice la respuesta por el Sistema Documental ORFEO.

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