**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

 **TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc139245985)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc139245986)

[3. ALCANCE 4](#_Toc139245987)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 4](#_Toc139245988)

[5. RESULTADOS 4](#_Toc139245989)

[6. PETICIONES MÁS FRECUENTES POR DIRECCIÓN 10](#_Toc139245990)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 12](#_Toc139245991)

[8. CONCLUSIONES 14](#_Toc139245992)

[9. RECOMENDACIONES 14](#_Toc139245993)

# 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, en adelante (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.

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.

# 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 julio de 2023.

# DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas 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 (julio-2023)
* Se revisó la información identificando el “Estado” (Finalizado, En trámite o Vencida) de cada una de las PQRSD
* Se revisó que la respuesta enviada fue elaborada desde el número de radicado principal.
* Se revisó y se evidencio que durante el mes de julio de 2023 no llegaron quejas ni reclamos sobre el servicio que presta la entidad

# RESULTADOS

Durante el mes de julio de 2023, se recibieron cincuenta y seis (56) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales cincuenta y cuatro (54) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022, y dos (2) radicados con los 202310160004687 y 202310160004767 se encuentran en trámite de respuesta porque ingresaron al final del mes de julio.

Así mismo, es importante mencionar que, durante el mes de julio de 2023, la respuesta de cincuenta y tres (53) 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 (1) respuesta no fue elaborada desde el radicado principal, sino por el contrario se realizó en un documento independiente y este se adjuntó al radicado de entrada No 202310160004327.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de control  | 2 | 4% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 20 | 36% |
| Información  | 27 | 48% |
| Entidades Públicas  | 7 | 13% |
| **TOTAL** | **56** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
|  202310160004227 | 2023-07-04 15:41:32 |  20232000018741 | 2023-07-18 11:01:35 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004237 | 2023-07-04 16:20:15 |  20232000018761 | 2023-07-18 11:08:50 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004247 | 2023-07-04 16:26:33 |  20235000018151 | 2023-07-10 10:24:08 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004257 | 2023-07-04 16:54:54 |  20232000018771 | 2023-07-18 16:49:10 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004267 | 2023-07-04 18:29:33 |  20232000019921 | 2023-07-26 16:42:55 | Finalizado | 2023-07-26 23:59:59 |
|  202310160004277 | 2023-07-04 18:36:18 |  20234000019141 | 2023-07-17 10:10:28 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004287 | 2023-07-05 17:33:26 |  20232000019101 | 2023-07-14 14:13:02 | Finalizado | 2023-07-19 23:59:59 |
|  202310160004297 | 2023-07-05 17:50:37 |  20235000018611 | 2023-07-11 16:25:08 | Finalizado | 2023-07-19 23:59:59 |
|  202310160004307 | 2023-07-05 18:28:24 |  20232000018181 | 2023-07-12 15:23:44 | Finalizado | 2023-07-19 23:59:59 |
|  202310160004317 | 2023-07-06 11:43:33 |  20235000018171 | 2023-07-10 10:22:43 | Finalizado | 2023-07-28 23:59:59 |
|  202310160004327 | 2023-07-06 11:56:18 |   | 2023-07-10 15:55:03 | Finalizado | 2023-07-21 23:59:59 |
|  202310160004337 | 2023-07-06 15:53:23 |  20235000018991 | 2023-07-13 19:16:58 | Finalizado | 2023-07-21 23:59:59 |
|  202310160004347 | 2023-07-10 16:32:44 |  20235000019341 | 2023-07-17 14:47:28 | Finalizado | 2023-08-01 23:59:59 |
|  202310160004357 | 2023-07-11 09:57:18 |  20235000019201 | 2023-07-13 15:33:09 | Finalizado | 2023-07-26 23:59:59 |
|  202310160004367 | 2023-07-11 10:07:23 |  20234000019971 | 2023-07-26 12:48:32 | Finalizado | 2023-07-26 23:59:59 |
|  202310160004377 | 2023-07-11 11:03:31 |  20234000018731 | 2023-07-14 10:27:14 | Finalizado | 2023-07-26 23:59:59 |
|  202310160004387 | 2023-07-11 11:13:57 |  20235000019231 | 2023-07-13 15:02:10 | Finalizado | 2023-08-02 23:59:59 |
|  202310160004397 | 2023-07-11 11:23:55 |  20235000020321 | 2023-07-31 17:17:52 | Finalizado | 2023-08-02 23:59:59 |
|  202310160004407 | 2023-07-11 15:12:17 |  20235000020181 | 2023-07-28 13:27:28 | Finalizado | 2023-08-02 23:59:59 |
|  202310160004417 | 2023-07-12 14:54:14 |  20235000019211 | 2023-07-13 15:24:01 | Finalizado | 2023-07-27 23:59:59 |
|  202310160004427 | 2023-07-12 15:28:28 |  20234000020861 | 2023-08-02 16:48:46 | Finalizado | 2023-08-03 23:59:59 |
|  202310160004437 | 2023-07-12 16:09:57 |  20232000019621 | 2023-08-03 14:42:45 | Finalizado | 2023-08-03 23:59:59 |
|  202310160004447 | 2023-07-12 18:09:15 |  20232000020311 | 2023-07-28 14:05:32 | Finalizado | 2023-08-03 23:59:59 |
|  202310160004457 | 2023-07-13 14:33:01 |  20235000020171 | 2023-07-28 13:35:05 | Finalizado | 2023-07-28 23:59:59 |
|  202310160004467 | 2023-07-14 10:31:01 |  20235000019521 | 2023-07-18 11:30:19 | Finalizado | 2023-07-31 23:59:59 |
|  202310160004477 | 2023-07-14 11:48:14 |  20235000019541 | 2023-07-31 09:26:30 | Finalizado | 2023-07-31 23:59:59 |
|  202310160004487 | 2023-07-14 12:03:45 |  20231000019771 | 2023-07-21 09:07:20 | Finalizado | 2023-08-08 23:59:59 |
|  202310160004497 | 2023-07-14 15:40:42 |  20232000019381 | 2023-07-28 15:06:53 | Finalizado | 2023-07-31 23:59:59 |
|  202310160004507 | 2023-07-14 15:56:52 |  20232000020201 | 2023-08-01 16:14:02 | Finalizado | 2023-08-08 23:59:59 |
|  202310160004517 | 2023-07-17 15:43:16 |  20232000020301 | 2023-07-28 15:55:29 | Finalizado | 2023-08-01 23:59:59 |
|  202310160004527 | 2023-07-17 15:56:30 |  20234000020231 | 2023-07-31 17:15:37 | Finalizado | 2023-08-01 23:59:59 |
|  202310160004537 | 2023-07-17 16:31:57 |  20234000020561 | 2023-07-31 15:18:38 | Finalizado | 2023-08-01 23:59:59 |
|  202310160004547 | 2023-07-18 13:30:37 |  20234000020741 | 2023-08-01 17:15:59 | Finalizado | 2023-08-02 23:59:59 |
|  202310160004557 | 2023-07-18 13:50:40 |  20232000019881 | 2023-07-25 16:35:46 | Finalizado | 2023-08-02 23:59:59 |
|  202310160004567 | 2023-07-21 09:22:49 |  20233000020821 | 2023-08-02 13:39:01 | Finalizado | 2023-08-04 23:59:59 |
|  202310160004577 | 2023-07-21 10:20:50 |  20234000019891 | 2023-07-24 16:55:59 | Finalizado | 2023-08-14 23:59:59 |
|  202310160004587 | 2023-07-21 10:45:37 |  20235000021621 | 2023-08-14 12:42:50 | Finalizado | 2023-08-14 23:59:59 |
|  202310160004597 | 2023-07-24 14:35:08 |  20235000019951 | 2023-07-25 08:40:11 | Finalizado | 2023-08-15 23:59:59 |
|  202310160004607 | 2023-07-24 14:53:31 |  20235000019991 | 2023-07-25 15:58:15 | Finalizado | 2023-08-08 23:59:59 |
|  202310160004617 | 2023-07-24 17:00:26 |  20235000020191 | 2023-07-31 09:30:06 | Finalizado | 2023-08-08 23:59:59 |
|  202310160004627 | 2023-07-24 18:06:39 |  20234000021191 | 2023-08-08 16:00:34 | Finalizado | 2023-08-08 23:59:59 |
|  202310160004637 | 2023-07-24 18:23:13 |  20232000021161 | 2023-08-08 16:38:28 | Finalizado | 2023-08-08 23:59:59 |
|  202310160004647 | 2023-07-25 08:31:31 |  20234000021461 | 2023-08-09 20:48:22 | Finalizado | 2023-08-16 23:59:59 |
|  202310160004657 | 2023-07-25 16:39:51 |  20235000021021 | 2023-08-04 18:30:18 | Finalizado | 2023-08-09 23:59:59 |
|  202310160004667 | 2023-07-25 17:22:02 |  20234000021441 | 2023-08-09 10:22:06 | Finalizado | 2023-08-09 23:59:59 |
|  202310160004677 | 2023-07-25 17:41:03 |  20232000021041 | 2023-08-09 11:47:57 | Finalizado | 2023-08-09 23:59:59 |
|  202310160004687 | 2023-07-26 14:27:27 |   |   | En Trámite | 2023-08-17 23:59:59 |
|  202310160004697 | 2023-07-26 15:49:19 |  20232000021081 | 2023-08-08 12:24:49 | Finalizado | 2023-08-17 23:59:59 |
|  202310160004707 | 2023-07-26 15:57:26 |  20235000021031 | 2023-08-04 18:15:29 | Finalizado | 2023-08-10 23:59:59 |
|  202310160004717 | 2023-07-26 17:37:59 |  20234000021631 | 2023-08-17 09:08:53 | Finalizado | 2023-08-17 23:59:59 |
|  202310160004727 | 2023-07-27 15:25:20 |  20234000021581 | 2023-08-11 12:06:17 | Finalizado | 2023-08-11 23:59:59 |
|  202310160004737 | 2023-07-27 18:21:55 |  20235000021091 | 2023-08-08 11:29:21 | Finalizado | 2023-08-11 23:59:59 |
|  202310160004747 | 2023-07-28 14:32:14 |  20232000021611 | 2023-08-15 20:33:28 | Finalizado | 2023-08-22 23:59:59 |
|  202310160004757 | 2023-07-28 15:21:55 |  20234000020591 | 2023-07-31 16:54:51 | Finalizado | 2023-08-14 23:59:59 |
|  202310160004767 | 2023-07-28 18:40:56 |   |   | En Trámite | 2023-08-22 23:59:59 |
|  202310160004777 | 2023-07-31 14:24:26 |  20235000020661 | 2023-08-01 16:11:37 | Finalizado | 2023-08-15 23:59:59 |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó siete (7) 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”.*

# PETICIONES MÁS FRECUENTE POR DIRECCIÓN

En el siguiente cuadro se relacionan las PQRSD recibidas por cada una de las direcciones internas de APC-Colombia:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 23 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 16 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 1 |
| Dirección General | 2 |
| **TOTAL** | **56** |

Igualmente, estos 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 información sobre pasantías en la APC Colombia
2. certificación de haber terminado mi relación laboral en el año2003.
3. Derecho de petición Solicitud certificación y acta de liquidación contrato 342-2008
4. Solicitud de información Denuncia 2022-250379-80544-D
5. Certificado Ingresos y Retenciones 2022
6. Informaciones vacantes laborales APC Colombia
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
7. Cuáles son los requerimientos para poder poner un proyecto de emprendimiento y con fines de favorecer una comunidad de bajos recursos.
8. Solicitud de apoyo para realizar piloto en proyecto de protección ambiental y hacer transición de economía lineal a economía circular, cuando hay derrames de oleosos en vías y cuerpos de agua.
9. Acompañamiento para poder formular mi proyecto
10. Solicitud de oferta institucional y acuerdos protocolizados en Consulta Previa con grupos étnicos
11. Solicitud de información tesis final de máster
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
12. Información sobre proyectos de cooperación internacional APC - Policía Nacional
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
13. Información sobre cooperantes
14. Queremos una persona en Colombia que pueda llegar a algunas comunidades locales con fines humanitarios
15. Solicitud de información Cooperación Israel-Colombia
16. Información Alianzas Colombia Canadá
	1. **DIRECCION GENERAL**
17. Solicitud de sentencias y acuerdos conciliatorios
18. Solicitud de los Formularios 1.09 y 1.10 de programación de Anteproyecto 2024.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de julio de 2023 se evidencio nuevamente la preferencia para el envío de las PQRSD a la entidad a través del correo electrónico de PQRSD pqrsd@apccolombia.gov.co con un 82,14% y un 84,00% en el mes de junio, mientras que el envío de las peticiones a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia tuvo una preferencia del 17,86% en el acceso al formulario Web para registrar una petición en el mes de junio, como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN JUNIO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN JULIO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 8 | 16,00% | 10 | 17,86% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 42 | 84,00% | 46 | 82,14% |
| **TOTAL** | **50** | **100%** | **56** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció nuevamente 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.
2. En el periodo evaluado se evidencio que el 89,29% de las respuestas emitidas por las Direcciones de la **APC Colombia** a las PQRSD, se realizaron desde el radicado principal, mientras que en el mes anterior de la misma vigencia se evidencio que el 971,96% realizaron la respuesta a la PQRSD desde el radicado principal.

# 9. RECOMENDACIONES

1. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de enviar por el sistema de gestión documental **ORFEO** la respuesta de la PQRSD a tiempo y dentro de los términos de ley al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

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