**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 (30) de septiembre 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 (septiembre-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.

# RESULTADOS

Durante el mes de septiembre de 2023, se recibieron sesenta y ocho (68) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales sesenta y siete (67) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo 13 de la resolución 239 del 24 de junio y una (1) se encuentran en trámite de respuesta porque ingreso al final del mes de septiembre.

Asimismo, la respuesta de las sesenta y siete (67) 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.**

De la misma manera, es importante indicar en este informe que los radicados 202310160005637 y 202310160005677 correspondientes al mes de agosto y que aún se encontraban en trámite de respuesta oportuna, se les dio respuesta el 18 septiembre de 2023 con los números de radicados 20232000025061 y 20232000025101.

Por otra parte, en este periodo evaluado, el número de solicitudes que ingresaron por el correo [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) y Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de septiembre de 2023 no se les negó acceso a la información pública, dando así cumplimento a los artículos 4 y 24 de la ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*

Asimismo, la respuesta de las sesenta y siete (67) 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.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Información | 22 | 32% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 31 | 46% |
| Entes de Control | 7 | 10% |
| Consulta | 2 | 3% |
| Congreso de la República | 1 | 1% |
| Entidades Públicas | 5 | 7% |
| **TOTAL** | **68** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
| 202310160005697 | 2023-09-01 11:25:18 | 20235000024231 | 2023-09-08 16:17:25 | Finalizado | 2023-09-15 23:59:59 |
| 202310160005707 | 2023-09-01 11:38:00 | 20235000024241 | 2023-09-08 16:20:38 | Finalizado | 2023-09-15 23:59:59 |
| 202310160005717 | 2023-09-01 14:29:41 | 20233000024111 | 2023-09-08 10:59:56 | Finalizado | 2023-09-15 23:59:59 |
| 202310160005727 | 2023-09-04 16:02:53 | 20235000024681 | 2023-09-14 14:39:50 | Finalizado | 2023-09-18 23:59:59 |
| 202310160005737 | 2023-09-04 16:22:51 | 20235000024541 | 2023-09-12 18:23:29 | Finalizado | 2023-09-25 23:59:59 |
| 202310160005747 | 2023-09-04 16:29:27 | 20234000025071 | 2023-09-18 16:22:38 | Finalizado | 2023-09-18 23:59:59 |
| 202310160005757 | 2023-09-04 16:40:26 | 20235000024531 | 2023-09-12 18:24:07 | Finalizado | 2023-09-18 23:59:59 |
| 202310160005767 | 2023-09-04 16:49:22 | 20233000024151 | 2023-09-08 16:05:13 | Finalizado | 2023-09-18 23:59:59 |
| 202310160005777 | 2023-09-05 11:00:05 | 20233000024171 | 2023-09-08 16:04:00 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160005787 | 2023-09-05 12:24:17 | 20235000024561 | 2023-09-12 18:22:40 | Finalizado | 2023-09-19 23:59:59 |
| 202310160005797 | 2023-09-05 12:27:14 | 20231000024351 | 2023-09-08 16:24:43 | Finalizado | 2023-09-19 23:59:59 |
| 202310160005807 | 2023-09-05 15:51:57 | 20232000024861 | 2023-09-22 14:44:01 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160005817 | 2023-09-05 16:48:08 | 20232000024711 | 2023-09-18 15:58:08 | Finalizado | 2023-09-19 23:59:59 |
| 202310160005827 | 2023-09-05 17:15:02 | 20232000024911 | 2023-09-22 15:47:27 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160005837 | 2023-09-06 12:52:53 | 20232000025181 | 2023-09-19 19:21:58 | Finalizado | 2023-09-20 23:59:59 |
| 202310160005847 | 2023-09-06 17:39:14 | 20235000024551 | 2023-09-14 14:45:08 | Finalizado | 2023-10-19 23:59:59 |
| 202310160005857 | 2023-09-07 15:28:42 | 20232000026001 | 2023-09-28 10:27:58 | Finalizado | 2023-09-28 23:59:59 |
| 202310160005867 | 2023-09-08 08:35:10 | 20233000025191 | 2023-09-20 14:34:23 | Finalizado | 2023-09-22 23:59:59 |
| 202310160005877 | 2023-09-08 11:51:29 | 20233000026131 | 2023-09-28 11:04:56 | Finalizado | 2023-09-29 23:59:59 |
| 202310160005887 | 2023-09-08 12:11:11 | 20235000024491 | 2023-09-11 17:59:34 | Finalizado | 2023-09-22 23:59:59 |
| 202310160005897 | 2023-09-08 12:45:36 | 20232000025691 | 2023-09-28 10:38:29 | Finalizado | 2023-09-29 23:59:59 |
| 202310160005907 | 2023-09-08 14:26:01 | 20232000025811 | 2023-09-28 11:13:42 | Finalizado | 2023-09-29 23:59:59 |
| 202310160005917 | 2023-09-08 14:52:15 | 20232000024771 | 2023-09-18 16:55:00 | Finalizado | 2023-09-22 23:59:59 |
| 202310160005927 | 2023-09-08 15:05:17 | 20232000025121 | 2023-09-19 19:22:46 | Finalizado | 2023-09-22 23:59:59 |
| 202310160005937 | 2023-09-08 15:14:09 | 20235000024511 | 2023-09-12 18:26:01 | Finalizado | 2023-09-22 23:59:59 |
| 202310160005947 | 2023-09-11 16:58:18 | 20232000025601 | 2023-09-25 17:19:28 | Finalizado | 2023-09-25 23:59:59 |
| 202310160005957 | 2023-09-12 10:45:04 | 20232000026021 | 2023-10-02 08:35:43 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160005967 | 2023-09-12 10:52:22 | 20233000026141 | 2023-09-28 11:02:59 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160005977 | 2023-09-12 11:11:48 | 20235000024621 | 2023-09-14 09:17:56 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160005987 | 2023-09-12 12:27:55 | 20235000024571 | 2023-09-12 18:21:43 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160005997 | 2023-09-12 12:42:02 | 20232000026241 | 2023-10-03 17:07:33 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160006007 | 2023-09-12 17:15:09 | 20232000025541 | 2023-09-22 16:59:55 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160006017 | 2023-09-13 09:15:12 | 20235000024641 | 2023-09-13 15:32:50 | Finalizado | 2023-09-27 23:59:59 |
| 202310160006027 | 2023-09-13 11:09:09 | 20232000026251 | 2023-10-03 17:08:41 | Finalizado | 2023-10-04 23:59:59 |
| 202310160006037 | 2023-09-13 12:27:33 | 20233000026431 | 2023-10-02 09:34:01 | Finalizado | 2023-10-04 23:59:59 |
| 202310160006047 | 2023-09-13 12:57:30 | 20234000025411 | 2023-09-20 12:23:03 | Finalizado | 2023-09-27 23:59:59 |
| 202310160006057 | 2023-09-14 15:09:50 | 20232000025951 | 2023-09-28 18:24:09 | Finalizado | 2023-10-05 23:59:59 |
| 202310160006067 | 2023-09-14 15:41:40 | 20234000025651 | 2023-09-25 11:07:33 | Finalizado | 2023-09-28 23:59:59 |
| 202310160006077 | 2023-09-14 15:57:01 | 20234000026061 | 2023-09-27 15:08:28 | Finalizado | 2023-09-28 23:59:59 |
| 202310160006087 | 2023-09-14 18:12:52 | 20232000025241 | 2023-09-19 19:21:13 | Finalizado | 2023-10-05 23:59:59 |
| 202310160006097 | 2023-09-14 18:27:16 | 20232000026421 | 2023-10-03 17:03:09 | Finalizado | 2023-10-05 23:59:59 |
| 202310160006107 | 2023-09-14 21:07:21 | 20232000025981 | 2023-09-28 18:21:20 | Finalizado | 2023-10-05 23:59:59 |
| 202310160006117 | 2023-09-18 16:50:45 | 20232000026161 | 2023-09-29 14:59:29 | Finalizado | 2023-10-09 23:59:59 |
| 202310160006127 | 2023-09-18 17:31:18 | 20232000026961 | 2023-10-09 16:26:35 | Finalizado | 2023-10-09 23:59:59 |
| 202310160006137 | 2023-09-19 15:27:00 | 20235000025681 | 2023-09-26 14:38:02 | Finalizado | 2023-09-26 23:59:59 |
| 202310160006147 | 2023-09-19 22:03:11 | 20233000026411 | 2023-10-03 10:29:35 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160006157 | 2023-09-19 22:11:06 | 20232000025731 | 2023-09-26 16:12:50 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160006167 | 2023-09-19 22:21:11 | 20234000025491 | 2023-09-22 15:40:38 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160006177 | 2023-09-19 23:07:02 | 20232000025741 | 2023-09-27 12:20:48 | Finalizado | 2023-10-03 23:59:59 |
| 202310160006187 | 2023-09-20 15:05:05 | 20232000026381 | 2023-10-03 17:06:12 | Finalizado | 2023-10-11 23:59:59 |
| 202310160006197 | 2023-09-20 16:02:38 | 20232000025621 | 2023-09-27 12:22:18 | Finalizado | 2023-10-11 23:59:59 |
| 202310160006207 | 2023-09-20 16:13:56 | 20235000025921 | 2023-09-28 14:26:17 | Finalizado | 2023-10-11 23:59:59 |
| 202310160006217 | 2023-09-20 18:17:22 | 20232000029231 |  | En Trámite | 2023-11-03 23:59:59 |
| 202310160006227 | 2023-09-21 14:55:14 | 20234000027051 | 2023-10-10 18:06:12 | Finalizado | 2023-10-12 23:59:59 |
| 202310160006237 | 2023-09-21 15:59:29 | 20234000027061 | 2023-10-10 12:26:16 | Finalizado | 2023-10-12 23:59:59 |
| 202310160006247 | 2023-09-21 16:44:12 | 20232000026261 | 2023-10-03 17:10:35 | Finalizado | 2023-10-05 23:59:59 |
| 202310160006257 | 2023-09-22 14:23:43 | 20233000026911 | 2023-10-06 18:50:00 | Finalizado | 2023-10-06 23:59:59 |
| 202310160006267 | 2023-09-22 16:18:14 | 20232000026321 | 2023-10-05 17:02:47 | Finalizado | 2023-10-13 23:59:59 |
| 202310160006277 | 2023-09-22 16:29:45 | 20232000026401 | 2023-10-03 17:04:57 | Finalizado | 2023-10-13 23:59:59 |
| 202310160006287 | 2023-09-22 16:46:49 | 20234000000603 | 2023-10-12 10:26:58 | Finalizado | 2023-10-13 23:59:59 |
| 202310160006297 | 2023-09-25 11:05:44 | 20235000026011 | 2023-09-27 10:11:36 | Finalizado | 2023-10-09 23:59:59 |
| 202310160006307 | 2023-09-25 14:43:03 | 20234000026591 | 2023-10-04 11:14:09 | Finalizado | 2023-10-09 23:59:59 |
| 202310160006317 | 2023-09-26 12:19:58 | 20232000026491 | 2023-10-09 14:41:09 | Finalizado | 2023-10-18 23:59:59 |
| 202310160006327 | 2023-09-26 15:13:23 | 20235000026521 | 2023-10-06 18:58:41 | Finalizado | 2023-10-18 23:59:59 |
| 202310160006337 | 2023-09-26 15:26:12 | 20232000026441 | 2023-10-03 17:00:45 | Finalizado | 2023-10-18 23:59:59 |
| 202310160006347 | 2023-09-27 11:42:59 | 20233000026641 | 2023-10-06 18:55:18 | Finalizado | 2023-10-11 23:59:59 |
| 202310160006357 | 2023-09-27 15:42:37 | 20235000026181 | 2023-10-03 10:33:35 | Finalizado | 2023-10-11 23:59:59 |
| 202310160006367 | 2023-09-29 14:44:49 | 20232000026971 | 2023-10-09 16:24:44 | Finalizado | 2023-10-23 23:59:59 |

Del mismo modo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó quince (15) 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 | 17 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 31 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 9 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 10 |
| Dirección General | 1 |
| **TOTAL** | **68** |

Igualmente, estos los temas más solicitados en las PQRSD recibidas durante el mes de septiembre de 2023 clasificados por direcciones:

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**

1. Solicitud de práctica profesional - APC Colombia
2. Consulta sobre vacantes de Prácticas Universitarias
3. Solicitud de Certificado de Retenciones Año 2022
4. Solicitud de información Denuncia 2022-250379-80544-D
5. Solicitud Validación Certificado
6. Hoja de Vida
7. Solicitud de documentación relacionada con el contrato celebrado con la Unión Temporal DF como producto de la selección abreviada por subasta inversa SASI-APC-012 de 2019 cuyo objeto es la adquisición de 27 carpas tipo shelter de despliegue rápido, con destino a la brigada de ingenieros de desminado humanitario N°1 de conformidad con la ficha técnica que hace parte integral del presente proceso
   1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
8. Saber si en esta entidad se puede presentar proyectos culturales.
9. Orientación para la Radicación de Proyectos de Cooperación Internacional
10. Apoyo Donación Instrumentos Musicales.
11. Solicitud donación computadores portátiles para niños y niñas estudiantes de la junta de vivienda comunitaria la esperanza
12. Gestión de Alianzas
13. ENCI 2023-2026
    1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
14. Información - Proyectó tripartita Colombia-UE-Cuba
15. Convocatoria Mecanismo Tripartito - APC, UE Y GIZ
16. Convocatoria Mecanismo Tripartito entre Colombia, Unión Europea y Alemania 2023
17. Información el contenido del programa de cooperación bilateral entre Chile y Colombia 2023-2025
18. Presentación de propuesta Ruta de Bolívar en Haití
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
19. Información cooperación descentralizada Colombia – Francia
20. Solicitud de aclaración fecha límite de postulación convocatoria SUMA social.
21. Solicitud para participar como beneficiario de la Operación No Reembolsable Regional No. RG-T4202 “Diálogo público-privado para remover cuellos de botella que afectan la productividad de sectores y cadenas de valor de LAC”
22. Información base de datos de los proyectos de cooperación internacional
23. Programa Juntanza Étnica - acompañamiento en la formulación de proyectos de cooperación.
    1. **Dirección General**
24. solicitud de información de proyectos presentados por la UNIPA, en el marco del Auto 620.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de septiembre de 2023 se evidencio un aumento del 93% en la preferencia del correo electrónico de [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) para el envío de las PQRSD al igual que el mes de agosto con un 90% observándose una prevalecía por el uso del correo electrónico, 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 7% en el mes de septiembre el acceso al formulario Web para registrar una petición, como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN AGOSTO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN SEPTIEMBRE 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 9 | 10% | 5 | 7% |
| Correo electrónico para PQRSD | 82 | 90% | 63 | 93% |
| **TOTAL** | **91** | **100%** | **68** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció nuevamente que, en el mes de septiembre 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. Se evidencio que, de las (63) solicitudes que ingresaron por el correo [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) y cinco (9) por el Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de septiembre de 2023 la agencia no negó el acceso a la información pública, dando así cumplimento a los artículos 4 y 24 de la ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
3. Finalmente es de resaltar que las cuales sesenta y siete (67) PQRSD tramitadas dentro del tiempo, la respuesta 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**. En concordancia con lo anterior, el Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano continuara brindando asesoría en la forma como se debe dar respuesta desde el radicado de entrada que le fue asignado desde el ORFEO.

# 9. RECOMENDACIONES

a) El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de elaborar la respuesta desde el radicado principal, para que, al momento de consultarla en la sede electrónica con los datos suministrados por APC Colombia, pueda visualizarla y descargar con sus correspondientes anexos, pero si no se realiza la respuesta por el radicado principal al revisar información en la sede electrónica vera una hoja en blanco.

b) Se recomienda a los funcionarios públicos que deben dar respuesta a las PQRSD de los grupos de valor, que la información deben ser oportuna, clara, completa y de fondo, respecto al asunto solicitado por el peticionario, empleando un lenguaje claro, para evitar tecnicismo que impidan garantizar la efectividad del derecho de petición

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