

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

1. **PERIODO EVALUADO: ENERO DE 2022**
2. **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional 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 entidad.

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.

1. **OBJETIVO:**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, 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.

1. **RESULTADOS**

Durante el mes de enero de 2022, se recibió un total de cincuenta y nueve (59) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales fueron atendidas y respondidas dentro del tiempo establecido por la resolución 1755 de 2015.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **CANTIDAD RECIBIDA** | **CANTIDAD CONTESTADAD** | **PORCENTAJE** |
| INFORMACIÓN | 18 | 18 | 30.51% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL y PARTICULAR | 38 | 38 | 64.41% |
| COMUNICACIONES  | 1 | 1 | 1.69% |
| CONSULTA | 1 | 1 | 1.69% |
| ENTIDADES PUBLICAS  | 1 | 1 | 1.69% |
| **TOTAL** | **59** | **59** | 100% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. RADICADO** | **FECHA DE RADICADO** | **FECHA DE RESPUESTA** | **RADICADO DE RESPUESTA** | **TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)** | **ESTADO** |
| 20221400000017 | 4/01/2022 16:36 | 20/01/2022 15:42 | 20221400000471 | 11 | Finalizado |
| 20221400000047 | 13/01/2022 9:31 | 21/01/2022 18:39 | 20225000000641 | 6 | Finalizado |
| 20221400000057 | 14/01/2022 12:35 | 28/01/2022 9:44 | 20224000001081 | 5 | Finalizado |
| 20221400000067 | 18/01/2022 14:51 | 24/01/2022 14:34 | 20222000000701 | 1 | Finalizado |
| 20221400000077 | 19/01/2022 17:09 | 7/02/2022 17:05 | 20221000002201 | 6 | Finalizado |
| 20221400000087 | 20/01/2022 14:28 | 25/01/2022 10:50 | 20224000000761 | 0 | Finalizado |
| 20221400000097 | 20/01/2022 16:38 | 25/01/2022 11:09 | 20221000000771 | 0 | Finalizado |
| 20221400000107 | 21/01/2022 8:08 | 21/01/2022 15:05 | 20222000000611 | 0 | Finalizado |
| 20221400000117 | 21/01/2022 9:47 | 21/01/2022 14:36 | 20222000000601 | 0 | Finalizado |
| 20221400000127 | 21/01/2022 10:31 | 21/01/2022 16:49 | 20222000000631 | 0 | Finalizado |
| 20221400000137 | 21/01/2022 10:39 | 25/01/2022 11:48 | 20222000000781 | 0 | Finalizado |
| 20221400000147 | 21/01/2022 11:01 | 1/02/2022 10:58 | 20222000001321 | 2 | Finalizado |
| 20221400000157 | 21/01/2022 11:17 | 26/01/2022 13:57 | 20224000000871 | 1 | Finalizado |
| 20221400000167 | 21/01/2022 11:58 | 2/02/2022 13:57 | 20222000001521 | 4 | Finalizado |
| 20221400000177 | 21/01/2022 12:35 | 1/02/2022 11:16 | 20222000001331 | 2 | Finalizado |
| 20221400000187 | 21/01/2022 15:24 | 28/01/2022 11:00 | 20223000001111 | 2 | Finalizado |
| 20221400000197 | 21/01/2022 15:37 | 25/01/2022 14:14 | 20222000000791 | 1 | Finalizado |
| 20221400000207 | 21/01/2022 15:53 | 31/01/2022 15:33 | 20222000001281 | 1 | Finalizado |
| 20221400000217 | 21/01/2022 16:13 | 31/01/2022 8:59 | 20224000001231 | 1 | Finalizado |
| 20221400000227 | 21/01/2022 16:41 | 24/01/2022 11:19 | 20224000000671 | 2 | Finalizado |
| 20221400000237 | 24/01/2022 9:40 | 2/02/2022 15:01 | 20222000001551 | 5 | Finalizado |
| 20221400000247 | 24/01/2022 10:19 | 28/01/2022 16:11 | 20222000001201 | 4 | Finalizado |
| 20221400000257 | 24/01/2022 10:44 | 2/02/2022 12:14 | 20224000001511 | 5 | Finalizado |
| 20221400000267 | 24/01/2022 11:16 | 28/01/2022 9:58 | 20222000001091 | 3 | Finalizado |
| 20221400000277 | 24/01/2022 14:38 | 7/02/2022 9:32 | 20222000001991 | 5 | Finalizado |
| 20221400000287 | 24/01/2022 16:14 | 3/02/2022 19:04 | 20225000001841 | 6 | Finalizado |
| 20221400000297 | 24/01/2022 16:24 | 28/01/2022 8:40 | 20222000001011 | 3 | Finalizado |
| 20221400000307 | 24/01/2022 16:39 | 2/02/2022 16:02 | 20223000001601 | 4 | Finalizado |
| 20221400000317 | 24/01/2022 16:49 | 26/01/2022 12:10 | 20224000000861 | 1 | Finalizado |
| 20221400000327 | 25/01/2022 8:42 | 26/01/2022 14:33 | 20224000000891 | 1 | Finalizado |
| 20221400000337 | 25/01/2022 9:17 | 26/01/2022 16:28 | 20222000000921 | 1 | Finalizado |
| 20221400000347 | 25/01/2022 11:44 | 8/02/2022 10:27 | 20222000002341 | 5 | Finalizado |
| 20221400000357 | 25/01/2022 12:07 | 3/02/2022 18:51 | 20225000001831 | 5 | Finalizado |
| 20221400000367 | 25/01/2022 15:40 | 25/01/2022 15:40 | 20221400000367 | 1 | Finalizado |
| 20221400000377 | 25/01/2022 15:54 | 26/01/2022 16:26 | 20222000000911 | 1 | Finalizado |
| 20221400000387 | 25/01/2022 16:17 | 3/02/2022 18:14 | 20225000001811 | 5 | Finalizado |
| 20221400000397 | 26/01/2022 9:13 | 28/01/2022 11:36 | 20222000001131 | 2 | Finalizado |
| 20221400000407 | 26/01/2022 9:28 | 10/02/2022 10:16 | 20222000002781 | 7 | Finalizado |
| 20221400000417 | 26/01/2022 9:50 | 31/01/2022 10:59 | 20221000001173 | 1 | Finalizado |
| 20221400000427 | 26/01/2022 10:03 | 12/02/2022 7:50 | 20222000003181 | 8 | Finalizado |
| 20221400000437 | 26/01/2022 10:15 | 7/02/2022 16:54 | 20224000002171 | 4 | Finalizado |
| 20221400000447 | 26/01/2022 10:39 | 16/02/2022 15:33 | 20222000003831 | 9 | Finalizado |
| 20221400000457 | 26/01/2022 10:52 | 7/02/2022 13:45 | 20223000002091 | 4 | Finalizado |
| 20221400000467 | 26/01/2022 10:58 | 28/01/2022 12:50 | 20224000001181 | 2 | Finalizado |
| 20221400000477 | 26/01/2022 11:26 | 14/02/2022 14:40 | 20222000003291 | 7 | Finalizado |
| 20221400000487 | 26/01/2022 11:27 | 4/02/2022 12:25 | 20224000001901 | 5 | Finalizado |
| 20221400000497 | 26/01/2022 11:42 | 28/01/2022 8:45 | 20224000001021 | 1 | Finalizado |
| 20221400000507 | 26/01/2022 14:49 | 28/01/2022 11:41 | 20222000001141 | 1 | Finalizado |
| 20221400000517 | 26/01/2022 15:12 | 4/02/2022 10:56 | 20222000001881 | 4 | Finalizado |
| 20221400000527 | 26/01/2022 15:27 | 27/01/2022 9:00 | 20222000000941 | 0 | Finalizado |
| 20221400000537 | 26/01/2022 15:40 | 3/02/2022 18:25 | 20225000001821 | 4 | Finalizado |
| 20221400000547 | 27/01/2022 16:31 | 3/02/2022 12:12 | 20224000001671 | 2 | Finalizado |
| 20221400000557 | 27/01/2022 18:46 | 2/02/2022 10:26 | 20222000001491 | 1 | Finalizado |
| 20221400000567 | 27/01/2022 19:00 | 31/01/2022 15:16 | 20222000001261 | 1 | Finalizado |
| 20221400000577 | 28/01/2022 7:56 | 16/02/2022 9:18 | 20224000003671 | 7 | Finalizado |
| 20221400000587 | 28/01/2022 8:17 | 1/02/2022 16:38 | 20222000001421 | 0 | Finalizado |
| 20221400000597 | 28/01/2022 10:11 | 31/01/2022 17:01 | 20222000001291 | 1 | Finalizado |
| 20221400000607 | 28/01/2022 11:59 | 28/01/2022 12:36 | 20221000001171 | 0 | Finalizado |
| 20221400000617 | 28/01/2022 14:00 | 31/01/2022 7:19 | 20223000001211 | 2 | Finalizado |

Durante el periodo evaluado, no se presentaron quejas, reclamos, denuncias de corrupción, así mismo a ninguna las peticiones recibidas se le negó el derecho al acceso a la información de conformidad en lo establecido en el artículo 24 de la 1712 de 2014 *“Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución”.*

* 1. **CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN**
1. Solicitud de información referente a: Cooperación Internacional, visita Consultoría JICA, Propuesta de Proyecto Alianzas, Reestablecer Contraseña etc.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** | **%** |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 15 | 25,42% |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 30 | 50,85% |
| Dirección Administrativa y Financiera Grupo de Talento Humano | 5 | 8,47% |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 5 | 8,47% |
| Dirección General | 4 | 6,78% |
| **TOTAL** | **59** | **100.00%** |

Al realizar el análisis de las Direcciones que más recibieron y respondieron PQRSD durante el periodo fueron Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI y Dirección de Demanda de Cooperación Internacional fueron las que más solicitudes tramitaron.

* 1. **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD**

Durante el mes de enero de 2022 se evidencio una disminución del 71.65% en la preferencia del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** publicado en la página web de APC-Colombia para el envío de las PQRSD a la Entidad, esto con respecto a la preferencia en el mes de diciembre de 2021, mientras que se observó un incremento del mismo porcentaje en la preferencia del correo electrónico.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN** | **DICIEMBRE 2021** | **%** | **ENERO 2022** | **%** |
| Formulario Web PQRSD | 121 | 85.21% | 8 | 13.56% |
| Correo | 21 | 14.79% | 51 | 86.44% |
| **TOTAL** | **142** | **100.00%** | **59** | **100.00%** |

**CONCLUSIONES**

* Se evidenció que para el mes de enero de 2022, el correo electrónico es el canal de contacto más usado por las partes interesadas para colocar las PQRSD.
* Durante el periodo evaluado la entidad dio cumplimiento a los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015.

**PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**