Escudo de Colombia, Agencia presidencial de cooperación internacional, el futuro es de todos.

# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN PQRSD

1. **PERIODO EVALUADO: ENERO, FEBREO Y MARZO DE 2022**
2. **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC- Colombia, a través del Proceso de Gestión y Servicio al Ciudadano, 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 primer trimestre de 2022 el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano atendió oportunamente dentro del tiempo establecido por la resolución 1755 de 2015 ciento noventa y seis (196) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y cinco (5) restantes se encuentran en trámite de respuesta porque se recibieron al final del mes y están dentro de los términos para ser atendidos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **CANTIDAD RECIBIDA** |  | **CANTIDAD CONTESTADAD** | **PORCENTAJE** |
| INFORMACIÓN | 66 |  | 66 | 34% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL y PARTICULAR | 97 |  | 97 | 49% |
| COMUNICACIONES | 2 |  | 2 | 1% |
| CONSULTA | 2 |  | 2 | 1% |
| ENTIDADES PUBLICAS | 20 |  | 20 | 10% |
| ENTES DE CONTROL | 7 |  | 7 | 4% |
| QUEJAS | 1 |  | 1 | 1% |
| CONGRESO DE LA REPUBLICA | 1 |  | 1 | 1% |
| **TOTAL** | 196 |  | 196 | 100% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO. RADICADO** | **FECHA DE RADICADO** | **FECHA DE RESPUESTA** | **RADICADO DE RESPUESTA** | **TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)** | **ESTADO** |
| 20221400001507 | 2022-03-01 12:41:47 | 2022-03-01 13:33:02 | 20222000006371 | 0 | Finalizado |
| 20221400001517 | 2022-03-02 08:54:25 | 2022-03-08 17:07:40 | 20224000009031 | 2 | Finalizado |
| 20221400001527 | 2022-03-02 09:07:08 | 2022-03-11 11:34:56 | 20222000010341 | 5 | Finalizado |
| 20221400001537 | 2022-03-02 09:19:44 | 2022-03-18 16:42:41 | 20222000011991 | 8 | Finalizado |
| 20221400001547 | 2022-03-02 16:27:04 | 2022-03-07 10:19:54 | 20224000007231 | 0 | Finalizado |
| 20221400001557 | 2022-03-03 14:24:15 | 2022-03-04 07:40:16 | 20223000006901 | 0 | Finalizado |
| 20221400001567 | 2022-03-03 14:35:31 | 2022-03-14 14:52:29 | 20222000011021 | 3 | Finalizado |
| 20221400001577 | 2022-03-03 14:50:34 | 2022-03-23 09:43:35 | 20224000012361 | 6 | Finalizado |
| 20221400001587 | 2022-03-03 15:08:18 | 2022-03-15 14:25:37 | 20222000011491 | 3 | Finalizado |
| 20221400001597 | 2022-03-03 16:59:05 | 2022-03-11 17:21:19 | 20222000010681 | 4 | Finalizado |
| 20221400001607 | 2022-03-04 12:25:21 | 2022-03-07 14:44:20 | 20222000007371 | 1 | Finalizado |
| 20221400001617 | 2022-03-07 07:57:58 | 2022-03-08 13:16:19 | 20222000008291 | 1 | Finalizado |
| 20221400001627 | 2022-03-07 08:10:52 | 2022-03-16 09:10:01 | 20223000011551 | 5 | Finalizado |
| 20221400001637 | 2022-03-07 08:52:04 | 2022-03-09 11:48:12 | 20222000009311 | 2 | Finalizado |
| 20221400001647 | 2022-03-08 08:18:24 | 2022-03-11 09:53:46 | 20222000009931 | 3 | Finalizado |
| 20221400001657 | 2022-03-08 15:57:45 | 2022-03-30 17:10:29 | 20222000013711 | 9 | Finalizado |
| 20221400001667 | 2022-03-08 16:36:57 | 2022-03-11 14:53:41 | 20222000010461 | 2 | Finalizado |
| 20221400001677 | 2022-03-09 11:12:00 | 2022-03-10 11:52:00 | 20222000009721 | 1 | Finalizado |
| 20221400001687 | 2022-03-09 15:07:48 | 2022-03-18 17:17:56 | 20222000012041 | 5 | Finalizado |
| 20221400001697 | 2022-03-10 12:45:46 | 2022-03-15 09:07:14 | 20224000011351 | 0 | Finalizado |
| 20221400001707 | 2022-03-10 15:30:13 | 2022-03-24 10:08:25 | 20224000012621 | 4 | Finalizado |
| 20221400001717 | 2022-03-11 11:04:59 | 2022-03-25 08:45:35 | 20224000012791 | 4 | Finalizado |
| 20221400001727 | 2022-03-11 11:27:54 | 2022-03-17 15:13:46 | 20224000011781 | 2 | Finalizado |
| 20221400001737 | 2022-03-14 08:37:48 | 2022-03-23 17:30:36 | 20224000012491 | 4 | Finalizado |
| 20221400001747 | 2022-03-18 11:58:48 | 2022-04-06 11:54:57 | 20224000015281 | 5 | Finalizado |
| 20221400001757 | 2022-03-18 12:07:05 | 2022-04-01 08:25:27 | 20222000013961 | 4 | Finalizado |
| 20221400001767 | 2022-03-18 12:11:28 | 2022-03-23 15:47:13 | 20222000012471 | 0 | Finalizado |
| 20221400001777 | 2022-03-18 12:24:34 | 2022-03-25 13:34:54 | 20221000012881 | 2 | Finalizado |
| 20221400001787 | 2022-03-18 12:58:12 | 2022-03-24 16:06:34 | 20222000012741 | 1 | Finalizado |
| 20221400001797 | 2022-03-18 14:25:34 | 2022-03-30 10:24:29 | 20224000013591 | 2 | Finalizado |
| 20221400001807 | 2022-03-18 15:04:41 | 2022-03-25 13:12:18 | 20222000012851 | 1 | Finalizado |
| 20221400001827 | 2022-03-18 15:54:03 | 2022-03-25 13:39:42 | 20222000012901 | 1 | Finalizado |
| 20221400001837 | 2022-03-18 16:22:04 | 2022-04-01 13:06:15 | 20224000014221 | 4 | Finalizado |
| 20221400001847 | 2022-03-18 16:36:03 | 2022-03-30 08:21:03 | 20224000013441 | 2 | Finalizado |
| 20221400001857 | 2022-03-18 17:03:32 | 2022-03-25 16:00:35 | 20224000012991 | 1 | Finalizado |
| 20221400001867 | 2022-03-18 17:20:10 | 2022-03-28 15:26:47 | 20224000013201 | 0 | Finalizado |
| 20221400001877 | 2022-03-22 14:48:08 | 2022-03-30 11:12:28 | 20222000013631 | 3 | Finalizado |
| 20221400001887 | 2022-03-23 09:28:35 | 2022-03-25 16:14:45 | 20224000013001 | 2 | Finalizado |
| 20221400001897 | 2022-03-25 10:01:41 | 2022-03-30 10:24:53 | 20224000013601 | 1 | Finalizado |
| 20221400001907 | 2022-03-28 15:17:17 | 2022-03-29 12:20:25 | 20224000013361 | 0 | Finalizado |
| 20221400001917 | 2022-03-28 16:05:12 | 2022-03-31 14:48:58 | 20222000013871 | 2 | Finalizado |
| 20221400001927 | 2022-03-28 16:56:48 | 2022-03-31 15:34:28 | 20224000013911 | 2 | Finalizado |
| 20221400001937 | 2022-03-30 11:13:30 | 2022-03-30 16:00:44 | 20225000004223 | 0 | Finalizado |
| 20221400001957 | 2022-03-30 12:07:50 | 2022-04-07 11:15:22 | 20224000015521 | 3 | Finalizado |
| 20221400001967 | 2022-03-30 12:56:35 | 2022-03-31 14:46:14 | 20224000013861 | 1 | Finalizado |
| 20221400001977 | 2022-03-30 15:49:08 | 2022-04-04 12:05:37 | 20222000014761 | 0 | Finalizado |
| 20221400001987 | 2022-03-30 16:17:02 | 2022-04-01 09:26:55 | 20222000014011 | 1 | Finalizado |
| 20221400002017 | 2022-03-31 16:07:13 | 2022-04-05 08:17:59 | 20222000014981 | 0 | Finalizado |
| 20221400002027 | 2022-03-31 16:21:45 | 2022-04-07 11:30:53 | 20224000015551 | 2 | Finalizado |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| 20221400000627 | 1/02/2022 11:24 | 2/02/2022 10:20 | 20222000001481 | 0 | Finalizado |
| 20221400000637 | 1/02/2022 11:46 | 16/02/2022 9:02 | 20222000003661 | 6 | Finalizado |
| 20221400000647 | 1/02/2022 12:47 | 11/02/2022 16:48 | 20225000003161 | 6 | Finalizado |
| 20221400000657 | 1/02/2022 16:30 | 2/02/2022 15:28 | 20222000001581 | 0 | Finalizado |
| 20221400000667 | 2/02/2022 9:07 | 18/02/2022 8:35 | 20222000004141 | 7 | Finalizado |
| 20221400000677 | 2/02/2022 9:29 | 2/02/2022 14:52 | 20222000001541 | 0 | Finalizado |
| 20221400000687 | 2/02/2022 11:21 | 3/02/2022 11:06 | 20224000001661 | 0 | Finalizado |
| 20221400000697 | 2/02/2022 16:43 | 8/02/2022 10:07 | 20223000002321 | 1 | Finalizado |
| 20221400000707 | 2/02/2022 18:33 | 8/02/2022 9:15 | 20224000002251 | 1 | Finalizado |
| 20221400000717 | 3/02/2022 15:41 | 3/02/2022 19:19 | 20225000001851 | 0 | Finalizado |
| 20221400000727 | 4/02/2022 9:55 | 18/02/2022 14:38 | 20222000004271 | 6 | Finalizado |
| 20221400000737 | 4/02/2022 12:11 | 16/02/2022 11:08 | 20222000003711 | 3 | Finalizado |
| 20221400000747 | 4/02/2022 15:05 | 7/02/2022 10:41 | 20225000002021 | 2 | Finalizado |
| 20221400000757 | 4/02/2022 15:55 | 7/02/2022 11:50 | 20224000002071 | 2 | Finalizado |
| 20221400000767 | 4/02/2022 16:28 | 16/02/2022 10:10 | 20222000003701 | 3 | Finalizado |
| 20221400000777 | 4/02/2022 16:57 | 8/02/2022 9:51 | 20223000002301 | 1 | Finalizado |
| 20221400000787 | 7/02/2022 9:06 | 8/02/2022 9:17 | 20224000002261 | 1 | Finalizado |
| 20221400000797 | 7/02/2022 13:12 | 15/02/2022 10:43 | 20223000003471 | 3 | Finalizado |
| 20221400000807 | 7/02/2022 16:09 | 16/02/2022 11:20 | 20222000003721 | 4 | Finalizado |
| 20221400000817 | 7/02/2022 16:14 | 16/02/2022 11:36 | 20222000003751 | 4 | Finalizado |
| 20221400000827 | 7/02/2022 16:35 | 16/02/2022 11:43 | 20222000003761 | 4 | Finalizado |
| 20221400000837 | 7/02/2022 17:08 | 16/02/2022 18:31 | 20225000004041 | 5 | Finalizado |
| 20221400000847 | 7/02/2022 17:23 | 11/02/2022 11:45 | 20224000003011 | 3 | Finalizado |
| 20221400000857 | 8/02/2022 15:39 | 23/02/2022 9:10 | 20221400000857 | 10 | Finalizado |
| 20221400000867 | 8/02/2022 16:00 | 18/02/2022 9:26 | 20222000004161 | 5 | Finalizado |
| 20221400000877 | 8/02/2022 16:24 | 9/02/2022 10:27 | 20222000002551 | 0 | Finalizado |
| 20221400000887 | 9/02/2022 8:31 | 10/02/2022 14:45 | 20222000002871 | 1 | Finalizado |
| 20221400000897 | 9/02/2022 9:18 | 23/02/2022 14:03 | 20222000005331 | 6 | Finalizado |
| 20221400000907 | 9/02/2022 11:49 | 18/02/2022 10:14 | 20222000004181 | 4 | Finalizado |
| 20221400000917 | 9/02/2022 12:25 | 18/02/2022 15:52 | 20222000004351 | 5 | Finalizado |
| 20221400000927 | 9/02/2022 12:45 | 10/02/2022 16:47 | 20222000002931 | 1 | Finalizado |
| 20221400000937 | 9/02/2022 12:55 | 14/02/2022 10:15 | 20222000003191 | 3 | Finalizado |
| 20221400000947 | 9/02/2022 15:13 | 14/02/2022 10:15 | 20222000003811 | 1 | Finalizado |
| 20221400000957 | 9/02/2022 15:13 | 14/02/2022 10:15 | 20222000003811 | 1 | Finalizado |
| 20221400000967 | 9/02/2022 15:45 | 9/02/2022 16:23 | 20222000002671 | 0 | Finalizado |
| 20221400000977 | 9/02/2022 16:04 | 17/02/2022 14:14 | 20222000004121 | 3 | Finalizado |
| 20221400000987 | 10/02/2022 9:26 | 15/02/2022 16:01 | 20224000003631 | 1 | Finalizado |
| 20221400000997 | 10/02/2022 11:46 | 2022-02-11 12:04:14 | [20225000003051](http://192.168.1.208/orfeox/document/20225000003051) | 1 | Finalizado |
| 20221400001007 | 10/02/2022 15:49 | 18/02/2022 11:25 | 20222000004201 | 3 | Finalizado |
| 20221400001017 | 10/02/2022 19:50 | 11/02/2022 12:13 | 20224000003061 | 0 | Finalizado |
| 20221400001027 | 11/02/2022 11:22 | 15/02/2022 14:16 | 20225000003591 | 0 | Finalizado |
| 20221400001037 | 11/02/2022 12:07 | 15/02/2022 11:08 | 20222000003541 | 1 | Finalizado |
| 20221400001047 | 11/02/2022 14:24 | 16/02/2022 15:05 | 20222000003811 | 1 | Finalizado |
| 20221400001057 | 14/02/2022 11:20 | 22/02/2022 9:09 | [20222000004621](http://192.168.1.208/orfeox/document/linked_document/2022140000107700002/download) | 5 | Finalizado |
| 20221400001067 | 14/02/2022 11:22 | 22/02/2022 9:09 | [20222000004621](http://192.168.1.208/orfeox/document/linked_document/2022140000107700002/download) | 5 | Finalizado |
| 20221400001077 | 14/02/2022 11:28 | 22/02/2022 9:09 | 20222000004621 | 3 | Finalizado |
| 20221400001087 | 14/02/2022 12:00 | 18/02/2022 11:38 | 20222000004211 | 3 | Finalizado |
| 20221400001097 | 14/02/2022 14:23 | 18/02/2022 16:34 | 20224000004361 | 4 | Finalizado |
| 20221400001107 | 14/02/2022 14:59 | 18/02/2022 16:45 | 20224000004371 | 4 | Finalizado |
| 20221400001117 | 14/02/2022 16:26 | 15/02/2022 10:50 | 20222000003501 | 0 | Finalizado |
| 20221400001127 | 14/02/2022 16:49 | 23/02/2022 10:07 | 20222000005201 | 4 | Finalizado |
| 20221400001137 | 15/02/2022 11:21 | 16/02/2022 13:03 | 20225000003771 | 1 | Finalizado |
| 20221400001147 | 15/02/2022 11:35 | 21/02/2022 16:08 | 20222000004561 | 2 | Finalizado |
| 20221400001157 | 15/02/2022 12:10 | 24/02/2022 15:08 | 20225000005911 | 5 | Finalizado |
| 20221400001167 | 15/02/2022 15:05 | 16/02/2022 15:25 | 20222000003821 | 1 | Finalizado |
| 20221400001177 | 15/02/2022 16:47 | 18/02/2022 11:12 | 20222000004191 | 2 | Finalizado |
| 20221400001187 | 16/02/2022 10:07 | 17/02/2022 9:18 | 20224000004061 | 0 | Finalizado |
| 20221400001197 | 16/02/2022 10:52 | 21/02/2022 15:48 | 20222000004551 | 1 | Finalizado |
| 20221400001207 | 16/02/2022 12:28 | 18/02/2022 14:08 | 20222000004251 | 2 | Finalizado |
| 20221400001217 | 17/02/2022 9:10 | 25/02/2022 7:52 | 20222000005951 | 3 | Finalizado |
| 20221400001227 | 17/02/2022 12:03 | 25/02/2022 8:42 | 20222000005961 | 3 | Finalizado |
| 20221400001237 | 17/02/2022 22:06 | 7/03/2022 14:03 | 20222000007351 | 5 | Finalizado |
| 20221400001247 | 18/02/2022 11:50 | 22/02/2022 10:32 | 20223000004781 | 1 | Finalizado |
| 20221400001257 | 18/02/2022 15:33 | 7/03/2022 17:42 | 20224000007541 | 5 | Finalizado |
| 20221400001267 | 18/02/2022 16:40 | 25/02/2022 15:23 | 20224000000183 | 2 | Finalizado |
| 20221400001277 | 18/02/2022 17:12 | 18/02/2022 17:18 | 20225000004381 | 0 | Finalizado |
| 20221400001287 | 18/02/2022 18:05 | 22/02/2022 10:19 | 20222000004761 | 1 | Finalizado |
| 20221400001297 | 18/02/2022 18:06 | 22/02/2022 10:19 | 20222000004761 | 1 | Finalizado |
| 20221400001307 | 21/02/2022 8:48 | 22/02/2022 16:10 | 20222000005141 | 1 | Finalizado |
| 20221400001317 | 21/02/2022 9:13 | 23/02/2022 16:49 | 20222000005501 | 2 | Finalizado |
| 20221400001327 | 21/02/2022 10:57 | 14/03/2022 15:26 | 20222000011061 | 9 | Finalizado |
| 20221400001337 | 21/02/2022 11:11 | 24/02/2022 10:41 | 20222000005731 | 2 | Finalizado |
| 20221400001347 | 21/02/2022 14:39 | 21/02/2022 15:19 | 20222000004541 | 0 | Finalizado |
| 20221400001357 | 21/02/2022 17:17 | 28/02/2022 10:41 | 20222000006121 | 2 | Finalizado |
| 20221400001367 | 23/02/2022 15:55 | 24/02/2022 14:21 | 20223000005901 | 0 | Finalizado |
| 20221400001377 | 24/02/2022 9:17 | 25/02/2022 14:08 | 20222000006061 | 1 | Finalizado |
| 20221400001387 | 24/02/2022 9:37 | 3/03/2022 7:39 | 20222000006741 | 2 | Finalizado |
| 20221400001397 | 24/02/2022 18:15 | 3/03/2022 7:39 | 20222000006741 | 4 | Finalizado |
| 20221400001407 | 24/02/2022 18:25 | 11/03/2022 10:48 | 20225000009511 | 10 | Finalizado |
| 20221400001417 | 24/02/2022 18:37 | 11/03/2022 10:48 | 20225000009781 | 10 | Finalizado |
| 20221400001427 | 25/02/2022 12:56 | 8/03/2022 10:37 | 20224000007851 | 2 | Finalizado |
| 20221400001437 | 25/02/2022 13:25 | 28/02/2022 14:40 | 20224000006141 | 1 | Finalizado |
| 20221400001447 | 28/02/2022 8:03 | 8/03/2022 14:18 | 20225000008491 | 4 | Finalizado |
| 20221400001457 | 28/02/2022 8:03 | 8/03/2022 15:06 | 20225000008611 | 4 | Finalizado |
| 20221400001467 | 28/02/2022 10:01 | 7/03/2022 10:16 | 20224000007201 | 3 | Finalizado |
| 20221400001477 | 28/02/2022 10:55 | 15/03/2022 10:34 | 20222000011431 | 6 | Finalizado |
| 20221400001487 | 28/02/2022 11:32 | 14/03/2022 11:14 | 20222000010871 | 5 | Finalizado |
| 20221400001497 | 28/02/2022 14:18 | 11/03/2022 10:48 | 20224000010171 | 6 | Finalizado |
| 20221400001507 | 1/03/2022 12:41 | 1/03/2022 13:33 | 20222000006371 | 0 | Finalizado |
| 20221400001517 | 2/03/2022 8:54 | 8/03/2022 17:07 | 20224000009031 | 2 | Finalizado |
| 20221400001527 | 2/03/2022 9:07 | 11/03/2022 11:34 | 20222000010341 | 5 | Finalizado |
| 20221400001537 | 2/03/2022 9:19 | 18/03/2022 16:42 | 20222000011991 | 8 | Finalizado |
| 20221400001547 | 2/03/2022 16:27 | 7/03/2022 10:19 | 20224000007231 | 0 | Finalizado |
| 20221400001557 | 3/03/2022 14:24 | 4/03/2022 7:40 | 20223000006901 | 0 | Finalizado |
| 20221400001567 | 3/03/2022 14:35 | 14/03/2022 14:52 | 20222000011021 | 3 | Finalizado |
| 20221400001577 | 3/03/2022 14:50 | 23/03/2022 9:43 | 20224000012361 | 6 | Finalizado |
| 20221400001587 | 3/03/2022 15:08 | 15/03/2022 14:25 | 20222000011491 | 3 | Finalizado |
| 20221400001597 | 3/03/2022 16:59 | 11/03/2022 17:21 | 20222000010681 | 4 | Finalizado |
| 20221400001607 | 4/03/2022 12:25 | 7/03/2022 14:44 | 20222000007371 | 1 | Finalizado |
| 20221400001617 | 7/03/2022 7:57 | 8/03/2022 13:16 | 20222000008291 | 1 | Finalizado |
| 20221400001627 | 7/03/2022 8:10 | 16/03/2022 9:10 | 20223000011551 | 5 | Finalizado |
| 20221400001637 | 7/03/2022 8:52 | 9/03/2022 11:48 | 20222000009311 | 2 | Finalizado |
| 20221400001647 | 8/03/2022 8:18 | 11/03/2022 9:53 | 20222000009931 | 3 | Finalizado |
| 20221400001657 | 8/03/2022 15:57 | 30/03/2022 17:10 | 20222000013711 | 9 | Finalizado |
| 20221400001667 | 8/03/2022 16:36 | 11/03/2022 14:53 | 20222000010461 | 2 | Finalizado |
| 20221400001677 | 9/03/2022 11:12 | 10/03/2022 11:52 | 20222000009721 | 1 | Finalizado |
| 20221400001687 | 9/03/2022 15:07 | 18/03/2022 17:17 | 20222000012041 | 5 | Finalizado |
| 20221400001697 | 10/03/2022 12:45 | 15/03/2022 9:07 | 20224000011351 | 0 | Finalizado |
| 20221400001707 | 10/03/2022 15:30 | 24/03/2022 10:08 | 20224000012621 | 4 | Finalizado |
| 20221400001717 | 11/03/2022 11:04 | 25/03/2022 8:45 | 20224000012791 | 4 | Finalizado |
| 20221400001727 | 11/03/2022 11:27 | 17/03/2022 15:13 | 20224000011781 | 2 | Finalizado |
| 20221400001737 | 14/03/2022 8:37 | 23/03/2022 17:30 | 20224000012491 | 4 | Finalizado |
| 20221400001747 | 18/03/2022 11:58 | 6/04/2022 11:54 | 20224000015281 | 5 | Finalizado |
| 20221400001757 | 18/03/2022 12:07 | 1/04/2022 8:25 | 20222000013961 | 4 | Finalizado |
| 20221400001767 | 18/03/2022 12:11 | 23/03/2022 15:47 | 20222000012471 | 0 | Finalizado |
| 20221400001777 | 18/03/2022 12:24 | 25/03/2022 13:34 | 20221000012881 | 2 | Finalizado |
| 20221400001787 | 18/03/2022 12:58 | 24/03/2022 16:06 | 20222000012741 | 1 | Finalizado |
| 20221400001797 | 18/03/2022 14:25 | 30/03/2022 10:24 | 20224000013591 | 2 | Finalizado |
| 20221400001807 | 18/03/2022 15:04 | 25/03/2022 13:12 | 20222000012851 | 1 | Finalizado |
| 20221400001827 | 18/03/2022 15:54 | 25/03/2022 13:39 | 20222000012901 | 1 | Finalizado |
| 20221400001837 | 18/03/2022 16:22 | 1/04/2022 13:06 | 20224000014221 | 4 | Finalizado |
| 20221400001847 | 18/03/2022 16:36 | 30/03/2022 8:21 | 20224000013441 | 2 | Finalizado |
| 20221400001857 | 18/03/2022 17:03 | 25/03/2022 16:00 | 20224000012991 | 1 | Finalizado |
| 20221400001867 | 18/03/2022 17:20 | 28/03/2022 15:26 | 20224000013201 | 0 | Finalizado |
| 20221400001877 | 22/03/2022 14:48 | 30/03/2022 11:12 | 20222000013631 | 3 | Finalizado |
| 20221400001887 | 23/03/2022 9:28 | 25/03/2022 16:14 | 20224000013001 | 2 | Finalizado |
| 20221400001897 | 25/03/2022 10:01 | 30/03/2022 10:24 | 20224000013601 | 1 | Finalizado |
| 20221400001907 | 28/03/2022 15:17 | 29/03/2022 12:20 | 20224000013361 | 0 | Finalizado |
| 20221400001917 | 28/03/2022 16:05 | 31/03/2022 14:48 | 20222000013871 | 2 | Finalizado |
| 20221400001927 | 28/03/2022 16:56 | 31/03/2022 15:34 | 20224000013911 | 2 | Finalizado |
| 20221400001937 | 30/03/2022 11:13 | 30/03/2022 16:00 | 20225000004223 | 0 | Finalizado |
| 20221400001957 | 30/03/2022 12:07 | 7/04/2022 11:15 | 20224000015521 | 3 | Finalizado |
| 20221400001967 | 30/03/2022 12:56 | 31/03/2022 14:46 | 20224000013861 | 1 | Finalizado |
| 20221400001977 | 30/03/2022 15:49 | 4/04/2022 12:05 | 20222000014761 | 0 | Finalizado |
| 20221400001987 | 30/03/2022 16:17 | 1/04/2022 9:26 | 20222000014011 | 1 | Finalizado |
| 20221400002017 | 31/03/2022 16:07 | 5/04/2022 8:17 | 20222000014981 | 0 | Finalizado |
| 20221400002027 | 31/03/2022 16:21 | 7/04/2022 11:30 | 20224000015551 | 2 | Finalizado |

Durante el periodo evaluado, no se presentaron denuncias de corrupción y ninguna de 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**

En la siguiente tabla se muestran las solicitudes de PQRSD recibidas en la APC-Colombia durante el primer trimestre 2022, clasificadas por dirección:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** | **%** |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 52 | 27% |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 107 | 55% |
| Dirección Administrativa y Financiera Grupo de Talento Humano | 20 | 10% |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 12 | 6% |
| Dirección General | 5 | 3% |
| **TOTAL** | **196** | **100%** |

Al realizar el análisis se evidencia que las Direcciones que más recibieron y respondieron PQRSD durante el periodo evaluado fueron la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI con el 55% y Dirección de demanda de Cooperación Internacional con el 27% del total de PQRSD recibidas.

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

Durante el primer trimestre de 2022 se evidencio una disminución en el uso del “Formulario Web de (PQRSD)” publicado en la página web de APC-Colombia para el envío de las PQRSD a la Entidad, mientras que se observó una preferencia del correo electrónico para el envió de la PQRSD.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN** | **ENERO** | **%** | **FEBRERO** | **%** | **MARZO** | **%** |
| Formulario Web PQRSD | 8 | 14% | 10 | 11% | 0 | 0% |
| Correo | 51 | 86% | 78 | 89% | 49 | 100% |
| **TOTAL** | **59** | **100%** | **88** | **100%** | **49** | **100%** |

**CONCLUSIONES**

* Se evidenció que en el primer trimestre de 2022, el correo electrónico es el canal de contacto más usado por las partes interesadas para colocar las PQRSD a la Entidad.
* 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**