**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 3](#_Toc139245987)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 4](#_Toc139245988)

[5. RESULTADOS 4](#_Toc139245989)

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

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 13](#_Toc139245991)

[8. CONCLUSIONES 14](#_Toc139245992)

[9. RECOMENDACIONES 14](#_Toc139245993)

# 1. 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.

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 mayo 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 (mayo-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 mayo de 2023 no se recibieron quejas y reclamos sobre el servicio que presta la entidad.

# RESULTADOS

Durante el análisis realizado se evidencio que, durante el mes de mayo de 2023, se recibieron setenta y ocho (78) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales setenta (70) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022, las ocho restantes **No** fueron PQRSD que el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano haya registrado en el Sistema de Gestión Documental “**ORFEO”,** sino que son radicados que el Proceso Gestión de Tecnologías de la Información TI realizó en una prueba técnica sobre el aplicativo ORFEO como son los siguientes con números: 202310160003327, 202310160003517, 202310160003567, 202310160003577, 202310160003307, 202310160003297, 202310160003287, 202310160003277 Como lo indicó el Coordinador Grupo Tecnologías de la Información en el Memorando número Radicado 20235000007853 del 31 de mayo de 2023.

Así mismo, es importante mencionar que, durante el mes de mayo de 2023, la respuesta de las setenta (70) 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** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información | 18 | 18 | 26% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 30 | 30 | 43% |
| Comunicaciones | 1 | 1 | 1% |
| Consulta | 1 | 1 | 1% |
| Congreso de la República | 3 | 3 | 4% |
| Entidades Públicas | 17 | 17 | 24% |
| **TOTAL** | **70** | **70** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
| 202310160002947 | 2023-05-02 12:50:47 | 2023-05-09 14:04:41 | 2023-05-16 12:28:18 | Finalizado | 2023-05-16 23:59:59 |
| 202310160002957 | 2023-05-02 15:57:07 | 2023-05-19 08:27:46 | 2023-05-19 14:24:30 | Finalizado | 2023-05-24 23:59:59 |
| 202310160002967 | 2023-05-02 16:58:47 | 2023-05-04 10:04:42 | 2023-05-08 15:48:16 | Finalizado | 2023-05-24 23:59:59 |
| 202310160002977 | 2023-05-03 12:17:29 | 2023-05-09 16:35:00 | 2023-05-10 14:33:09 | Finalizado | 2023-05-15 23:59:59 |
| 202310160002987 | 2023-05-03 14:57:48 | 2023-05-10 09:14:58 | 2023-05-12 16:19:09 | Finalizado | 2023-05-17 23:59:59 |
| 202310160002997 | 2023-05-03 16:10:00 | 2023-05-12 16:22:42 | 2023-05-15 11:23:52 | Finalizado | 2023-05-17 23:59:59 |
| 202310160003007 | 2023-05-03 16:39:38 | 2023-05-12 10:33:44 | 2023-05-12 16:13:33 | Finalizado | 2023-05-17 23:59:59 |
| 202310160003017 | 2023-05-03 17:43:19 | 2023-05-16 11:51:31 | 2023-05-16 17:00:08 | Finalizado | 2023-05-25 23:59:59 |
| 202310160003027 | 2023-05-04 15:14:39 | 2023-05-09 10:01:17 | 2023-05-15 09:14:44 | Finalizado | 2023-05-18 23:59:59 |
| 202310160003037 | 2023-05-04 15:36:22 | 2023-05-18 10:58:54 | 2023-05-18 12:05:27 | Finalizado | 2023-05-18 23:59:59 |
| 202310160003047 | 2023-05-04 15:59:55 | 2023-05-17 08:37:11 | 2023-05-18 17:33:57 | Finalizado | 2023-05-18 23:59:59 |
| 202310160003057 | 2023-05-05 11:54:08 | 2023-05-09 09:58:59 | 2023-05-11 15:03:19 | Finalizado | 2023-05-19 23:59:59 |
| 202310160003067 | 2023-05-05 15:54:46 | 2023-05-15 14:20:35 | 2023-05-18 17:41:45 | Finalizado | 2023-05-19 23:59:59 |
| 202310160003077 | 2023-05-05 16:13:24 | 2023-05-25 09:31:01 | 2023-05-29 08:58:34 | Finalizado | 2023-05-29 23:59:59 |
| 202310160003087 | 2023-05-08 15:18:15 | 2023-05-29 16:12:22 | 2023-05-30 08:48:54 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003097 | 2023-05-08 15:40:02 | 2023-05-19 08:55:44 | 2023-05-23 15:25:44 | Finalizado | 2023-05-23 23:59:59 |
| 202310160003107 | 2023-05-08 16:36:44 | 2023-05-12 14:58:00 | 2023-05-15 14:28:02 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003117 | 2023-05-08 17:00:23 | 2023-05-24 16:27:03 | 2023-05-29 09:00:38 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003127 | 2023-05-09 09:22:42 | 2023-05-14 09:48:40 | 2023-05-16 09:07:01 | Finalizado | 2023-05-16 23:59:59 |
| 202310160003137 | 2023-05-09 14:39:23 | 2023-05-19 13:56:23 | 2023-05-31 14:44:42 | Finalizado | 2023-06-23 23:59:59 |
| 202310160003147 | 2023-05-09 14:55:17 | 2023-05-15 14:02:42 | 2023-05-19 14:27:11 | Finalizado | 2023-05-24 23:59:59 |
| 202310160003157 | 2023-05-09 15:22:40 | 2023-05-19 15:53:55 | 2023-05-19 16:27:56 | Finalizado | 2023-05-24 23:59:59 |
| 202310160003167 | 2023-05-09 16:14:16 | 2023-05-17 14:20:24 | 2023-05-18 15:11:07 | Finalizado | 2023-05-24 23:59:59 |
| 202310160003177 | 2023-05-10 16:39:14 | 2023-05-15 12:18:30 | 2023-05-16 09:29:40 | Finalizado | 2023-05-17 23:59:59 |
| 202310160003187 | 2023-05-10 17:02:33 | 2023-05-31 12:41:55 | 2023-06-01 12:09:36 | Finalizado | 2023-06-01 23:59:59 |
| 202310160003197 | 2023-05-11 15:59:29 | 2023-05-26 12:18:29 | 2023-06-01 17:12:30 | Finalizado | 2023-06-02 23:59:59 |
| 202310160003207 | 2023-05-11 16:09:41 | 2023-05-18 23:41:16 | 2023-05-25 18:30:11 | Finalizado | 2023-05-26 23:59:59 |
| 202310160003217 | 2023-05-11 16:20:14 | 2023-05-24 09:15:18 | 2023-05-24 16:22:57 | Finalizado | 2023-06-02 23:59:59 |
| 202310160003227 | 2023-05-11 17:42:22 | 2023-05-19 17:32:54 | 2023-05-23 05:12:52 | Finalizado | 2023-06-02 23:59:59 |
| 202310160003237 | 2023-05-12 11:09:28 | 2023-05-31 11:34:01 | 2023-06-02 17:36:20 | Finalizado | 2023-06-05 23:59:59 |
| 202310160003247 | 2023-05-12 11:31:26 | 2023-05-26 15:34:29 | 2023-05-29 08:56:13 | Finalizado | 2023-05-29 23:59:59 |
| 202310160003257 | 2023-05-15 11:04:53 | 2023-05-15 17:19:38 | 2023-05-16 09:05:40 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003267 | 2023-05-15 16:02:40 | 2023-05-26 14:31:26 | 2023-05-26 14:59:14 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003277 | 2023-05-16 10:54:42 |  | 2023-05-31 14:47:09 | Finalizado | 2023-05-29 23:59:59 |
| 202310160003287 | 2023-05-16 11:13:08 |  | 2023-05-31 14:55:29 | Finalizado | 2023-05-29 23:59:59 |
| 202310160003297 | 2023-05-16 11:14:01 |  | 2023-05-31 14:58:14 | Finalizado | 2023-05-29 23:59:59 |
| 202310160003307 | 2023-05-16 11:15:51 |  | 2023-05-31 15:02:46 | Finalizado | 2023-05-29 23:59:59 |
| 202310160003317 | 2023-05-16 11:27:34 | 2023-05-30 09:35:14 | 2023-05-30 10:29:11 | Finalizado | 2023-05-31 23:59:59 |
| 202310160003327 | 2023-05-17 07:06:18 |  | 2023-05-31 15:07:08 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003337 | 2023-05-17 15:47:37 | 2023-05-25 11:15:31 | 2023-06-01 17:17:56 | Finalizado | 2023-06-01 23:59:59 |
| 202310160003347 | 2023-05-17 16:14:12 | 2023-06-05 17:09:59 | 2023-06-07 17:05:09 | Finalizado | 2023-06-08 23:59:59 |
| 202310160003357 | 2023-05-17 16:41:56 | 2023-05-30 14:43:20 | 2023-05-30 16:48:53 | Finalizado | 2023-06-01 23:59:59 |
| 202310160003367 | 2023-05-18 14:56:23 | 2023-06-08 09:20:57 | 2023-06-08 14:09:39 | Finalizado | 2023-06-09 23:59:59 |
| 202310160003377 | 2023-05-18 17:50:53 | 2023-05-29 12:25:15 | 2023-06-02 17:43:05 | Finalizado | 2023-06-02 23:59:59 |
| 202310160003387 | 2023-05-19 16:20:08 | 2023-06-05 12:15:17 | 2023-06-05 16:39:08 | Finalizado | 2023-06-05 23:59:59 |
| 202310160003397 | 2023-05-23 05:45:31 | 2023-05-25 09:08:20 | 2023-05-26 08:37:07 | Finalizado | 2023-06-14 23:59:59 |
| 202310160003407 | 2023-05-23 07:21:13 | 2023-05-24 10:09:43 | 2023-05-30 16:01:44 | Finalizado | 2023-05-30 23:59:59 |
| 202310160003417 | 2023-05-23 15:43:13 | 2023-05-25 08:14:51 | 2023-05-29 11:03:23 | Finalizado | 2023-06-06 23:59:59 |
| 202310160003427 | 2023-05-23 15:52:15 | 2023-05-31 16:31:19 | 2023-06-05 11:03:53 | Finalizado | 2023-06-14 23:59:59 |
| 202310160003437 | 2023-05-23 16:42:48 | 2023-06-08 16:45:05 | 2023-06-14 17:08:01 | Finalizado | 2023-06-14 23:59:59 |
| 202310160003447 | 2023-05-24 09:35:49 | 2023-06-07 11:22:11 | 2023-06-07 12:00:11 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |
| 202310160003457 | 2023-05-24 12:04:50 | 2023-06-06 16:55:01 | 2023-06-08 14:23:38 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |
| 202310160003467 | 2023-05-24 14:51:51 | 2023-05-25 09:45:14 | 2023-05-26 08:27:24 | Finalizado | 2023-06-07 23:59:59 |
| 202310160003477 | 2023-05-24 15:17:23 | 2023-06-12 17:20:19 | 2023-06-14 16:58:47 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |
| 202310160003487 | 2023-05-24 16:18:23 | 2023-06-07 10:33:51 | 2023-06-07 17:00:52 | Finalizado | 2023-06-07 23:59:59 |
| 202310160003497 | 2023-05-24 16:49:08 | 2023-06-12 17:25:01 | 2023-06-14 16:57:07 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |
| 202310160003507 | 2023-05-24 17:00:15 | 2023-06-06 16:31:41 | 2023-06-07 17:02:35 | Finalizado | 2023-06-07 23:59:59 |
| 202310160003517 | 2023-05-25 11:52:16 |  | 2023-05-31 15:05:19 | Finalizado | 2023-06-06 23:59:59 |
| 202310160003527 | 2023-05-25 12:30:31 | 2023-05-31 16:52:53 | 2023-06-06 15:55:13 | Finalizado | 2023-06-16 23:59:59 |
| 202310160003537 | 2023-05-26 08:25:06 | 2023-05-31 17:31:50 | 2023-05-31 17:42:09 | Finalizado | 2023-06-09 23:59:59 |
| 202310160003547 | 2023-05-26 09:28:41 | 2023-06-05 15:13:34 | 2023-06-08 10:31:31 | Finalizado | 2023-06-09 23:59:59 |
| 202310160003557 | 2023-05-26 10:50:32 | 2023-06-05 15:59:44 | 2023-06-08 08:39:24 | Finalizado | 2023-06-09 23:59:59 |
| 202310160003567 | 2023-05-26 10:52:54 |  | 2023-05-31 14:52:14 | Finalizado | 2023-06-07 23:59:59 |
| 202310160003577 | 2023-05-26 10:55:16 |  | 2023-05-31 14:43:41 | Finalizado | 2023-06-07 23:59:59 |
| 202310160003587 | 2023-05-26 13:54:33 | 2023-06-05 14:19:41 | 2023-06-07 12:32:56 | Finalizado | 2023-06-09 23:59:59 |
| 202310160003597 | 2023-05-29 15:44:00 | 2023-06-06 11:12:56 | 2023-06-08 14:07:29 | Finalizado | 2023-06-13 23:59:59 |
| 202310160003607 | 2023-05-29 16:03:44 | 2023-06-06 13:36:25 | 2023-06-08 14:27:22 | Finalizado | 2023-06-21 23:59:59 |
| 202310160003617 | 2023-05-29 16:11:17 | 2023-05-31 16:19:15 | 2023-06-05 11:10:07 | Finalizado | 2023-06-21 23:59:59 |
| 202310160003627 | 2023-05-29 16:32:56 | 2023-06-19 15:20:58 | 2023-06-21 16:23:01 | Finalizado | 2023-06-21 23:59:59 |
| 202310160003637 | 2023-05-30 14:58:54 | 2023-06-01 11:43:38 | 2023-06-05 11:00:32 | Finalizado | 2023-06-22 23:59:59 |
| 202310160003647 | 2023-05-30 15:16:02 | 2023-05-31 16:29:08 | 2023-06-05 11:05:52 | Finalizado | 2023-06-22 23:59:59 |
| 202310160003657 | 2023-05-30 16:17:06 | 2023-06-01 17:43:46 | 2023-06-05 10:29:38 | Finalizado | 2023-06-14 23:59:59 |
| 202310160003667 | 2023-05-30 16:26:08 | 2023-06-01 17:02:04 | 2023-06-05 10:57:33 | Finalizado | 2023-06-22 23:59:59 |
| 202310160003677 | 2023-05-30 16:57:29 | 2023-05-31 14:27:15 | 2023-06-08 10:37:24 | Finalizado | 2023-06-22 23:59:59 |
| 202310160003687 | 2023-05-31 10:14:19 | 2023-06-01 16:49:42 | 2023-06-05 10:59:07 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |
| 202310160003697 | 2023-05-31 11:44:17 | 2023-06-09 17:52:26 | 2023-06-13 10:15:17 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |
| 202310160003707 | 2023-05-31 15:39:53 | 2023-06-21 10:31:26 | 2023-06-23 14:46:12 | Finalizado | 2023-06-23 23:59:59 |
| 202310160003717 | 2023-05-31 17:13:46 | 2023-06-05 15:40:38 | 2023-06-07 15:24:57 | Finalizado | 2023-06-15 23:59:59 |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó catorce (14) 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

A continuación, se relacionan las PQRSD recibidas por dirección:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 14 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 32 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 19 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 4 |
| Dirección General | 1 |
| **TOTAL** | **70** |

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. Información Cargos Equivalente Vacantes o Temporal
2. Solicitud Certificación Laboral
3. Información de Judicaturas
4. Información de Vacantes
5. Solicitud de certificado de cumplimiento
   1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
6. Solicitud de Mapeo e información
7. Oferta Institucional de proyectos
8. Vinculación Programas Sociales, Donaciones Y Ayudas Sociales
9. Solicitud de información relacionada con la población Migrante
10. Solicito información para participar en los programas ofertados por APC - Colombia
    1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
11. Solicitud de fondo para ONG que atiende niños, niñas y familias pobres en Nicaragua.
12. Convocatoria Fondo Pérez Guerrero tiene abierta su convocatoria para iniciativas de Cooperación Sur-Sur
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
13. Solicitud Ayuda Humanitaria ANUR y USAID
14. Solicitud de insumos del Informe Nacional del Examen Periódico Universal -EPU
15. Solicitud información cooperantes internacionales con presencia en caldas Quindío y Risaralda
16. Información Certificado de Utilidad Común (CUC)
17. Me gustaría hacer parte del equipo de USAID
    1. **DIRECCION GENERAL**

a) Consulta inembargabilidad recursos de donación internacional.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de abril y mayo 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](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) con un 85,71% para el mes de mayo y un 84,38% en el mes de abril, 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 14,29% en el acceso al formulario Web para registrar una petición en el mes de mayo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN ABRIL 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN MAYO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 10 | 15,63% | 10 | 14,29% |
| Correo electrónico para PQRSD | 54 | 84,38% | 60 | 85,71% |
| **TOTAL** | **64** | **100%** | **70** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. 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.
2. Se evidencia para este mes que la respuesta a la PQRSD deber realizada desde el radicado principal, porque 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.

# RECOMENDACIONES

1. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de contestar las peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencia y Denuncias dentro del término de respuesta establecido en el artículo 13 de la Resolución 239 del 24 de junio de 2022.
2. Se recomienda enviar con tiempo la respuesta de la PQRSD al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, que le fue asignada” en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO con el propósito de continuar el trámite de envío de la respuesta al ciudadano antes de su vencimiento.

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