**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 agosto 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 (agosto-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 agosto de 2023 ingreso una queja de la firma INVERSIONES MPX SAS, en la que señala un presunto favorecimiento en la adjudicación del proceso contractual Selección Abreviada por Subasta Inversa SASI-APC- 009 -2023.

# RESULTADOS

Durante el mes de agosto de 2023, se recibieron noventa y uno (91) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales ochenta y nueve (89) 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 No 202310160005637 y el 202310160005677 se encuentran en trámite de respuesta porque ingresaron al final del mes de agosto.

Igualmente, los radicados 202310160004687 y 202310160004767 correspondientes al mes de julio 2023 y que encontraban dentro del tiempo para dar la respuesta se contestaron el 17 y 18 agosto de 2023 con los números de radicad 20235000021771 y 20231000022101.

Del mismo modo, durante el mes evaluado ingreso una denuncia por faltas de integridad de los servidores públicos de la Agencia, relacionada con el Código de Integridad con el No 202310160005267 a través del Formulario Web de PQRSD ubicado en la sede electrónica de APC Colombia <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs>, la cual fue tramitado por el Profesional Especializado con funciones de instrucción en los procesos disciplinarios en Primera Instancia Yvette Araujo Hernández con el radicado No 20235000023821 del 5 de septiembre de 2023.

Por otra parte, es importante mencionar que, el número de solicitudes que ingresaron por el correo pqrsd@apccolombia.gov.co y Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de agosto 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, de las ochenta y nueve (89) PQRSD tramitadas dentro del tiempo, ochenta y cinco (85) 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,** y cuatro (4) donde la 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de control  | 3 | 3% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 43 | 47% |
| Información  | 28 | 31% |
| Entidades Públicas  | 11 | 12% |
| Congreso de la República  | 1 | 1% |
| Consulta | 3 | 3% |
| Denuncia | 1 | 1% |
| Queja | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **91** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
|  202310160004787 | 2023-08-01 09:50:18 |  20235000021101 | 2023-08-08 11:27:54 | Finalizado | 2023-08-24 23:59:59 |
|  202310160004797 | 2023-08-01 13:38:48 |  20234000020701 | 2023-08-01 17:20:37 | Finalizado | 2023-08-16 23:59:59 |
|  202310160004807 | 2023-08-01 17:02:42 |   | 2023-08-09 10:44:06 | Finalizado | 2023-08-16 23:59:59 |
|  202310160004817 | 2023-08-02 11:31:43 |  20235000021141 | 2023-08-08 11:25:47 | Finalizado | 2023-08-17 23:59:59 |
|  202310160004827 | 2023-08-02 16:11:22 |  20235000021981 | 2023-08-17 16:16:06 | Finalizado | 2023-08-17 23:59:59 |
|  202310160004837 | 2023-08-02 17:04:53 |  20233000021811 | 2023-08-15 20:36:25 | Finalizado | 2023-08-17 23:59:59 |
|  202310160004847 | 2023-08-03 11:22:02 |  20232000021491 | 2023-08-16 22:11:02 | Finalizado | 2023-08-18 23:59:59 |
|  202310160004857 | 2023-08-03 11:36:29 |  20232000022801 | 2023-08-28 15:14:32 | Finalizado | 2023-08-28 23:59:59 |
|  202310160004867 | 2023-08-03 12:13:22 |  20232000021751 | 2023-08-17 15:56:59 | Finalizado | 2023-08-18 23:59:59 |
|  202310160004877 | 2023-08-03 12:44:00 |  20232000021181 | 2023-08-09 11:58:58 | Finalizado | 2023-08-18 23:59:59 |
|  202310160004887 | 2023-08-04 09:57:19 |  20235000021211 | 2023-08-10 10:46:53 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004897 | 2023-08-04 10:40:40 |  20235000021221 | 2023-08-09 21:05:53 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004907 | 2023-08-04 12:17:33 |  20235000021231 | 2023-08-09 21:04:54 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004917 | 2023-08-04 12:23:00 |  20235000021241 | 2023-08-10 10:45:46 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004927 | 2023-08-04 12:30:52 |  20235000021251 | 2023-08-10 10:44:49 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004937 | 2023-08-04 12:46:53 |  20235000021281 | 2023-08-10 10:43:34 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004947 | 2023-08-04 13:00:41 |  20235000021291 | 2023-08-10 10:39:27 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004957 | 2023-08-04 13:09:12 |  20235000021301 | 2023-08-09 20:59:51 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004967 | 2023-08-04 14:47:28 |   | 2023-08-28 15:22:36 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004977 | 2023-08-04 15:10:42 |  20235000021311 | 2023-08-10 10:42:24 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004987 | 2023-08-04 15:28:51 |  20235000021321 | 2023-08-10 10:29:57 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160004997 | 2023-08-04 15:36:53 |  20235000021331 | 2023-08-10 10:36:14 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005007 | 2023-08-04 15:43:26 |  20235000021341 | 2023-08-09 20:53:16 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005017 | 2023-08-04 16:03:03 |  20235000021351 | 2023-08-10 10:38:39 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005027 | 2023-08-04 17:00:43 |  20235000021361 | 2023-08-10 10:37:30 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005037 | 2023-08-04 17:08:43 |  20235000021371 | 2023-08-10 10:34:12 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005047 | 2023-08-04 17:19:45 |  20235000021381 | 2023-08-10 10:35:23 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005057 | 2023-08-04 17:25:02 |  20235000021391 | 2023-08-09 20:51:26 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005067 | 2023-08-04 17:52:35 |  20235000021511 | 2023-08-11 11:29:56 | Finalizado | 2023-08-22 23:59:59 |
|  202310160005077 | 2023-08-04 18:39:18 |  20235000022201 | 2023-08-23 21:37:35 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005087 | 2023-08-08 12:31:20 |  20235000021731 | 2023-08-14 16:58:08 | Finalizado | 2023-08-23 23:59:59 |
|  202310160005097 | 2023-08-08 15:01:22 |  20232000021951 | 2023-08-18 22:18:05 | Finalizado | 2023-08-23 23:59:59 |
|  202310160005107 | 2023-08-08 16:05:07 |  20235000013483 | 2023-08-18 22:12:46 | Finalizado | 2023-08-23 23:59:59 |
|  202310160005117 | 2023-08-08 17:09:50 |  20234000022021 | 2023-08-18 22:16:22 | Finalizado | 2023-08-23 23:59:59 |
|  202310160005127 | 2023-08-09 09:54:32 |  20235000022131 | 2023-08-23 21:27:37 | Finalizado | 2023-08-24 23:59:59 |
|  202310160005137 | 2023-08-09 10:03:05 |  20232000022341 | 2023-08-23 21:35:16 | Finalizado | 2023-08-24 23:59:59 |
|  202310160005147 | 2023-08-09 18:37:14 |  20234000022031 | 2023-08-18 22:14:27 | Finalizado | 2023-08-24 23:59:59 |
|  202310160005157 | 2023-08-09 18:51:56 |  20234000022981 | 2023-08-29 10:10:15 | Finalizado | 2023-08-31 23:59:59 |
|  202310160005167 | 2023-08-10 21:48:34 |  20234000023011 | 2023-08-29 10:07:28 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005177 | 2023-08-10 22:47:30 |  20234000023071 | 2023-08-29 15:25:11 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005187 | 2023-08-10 23:11:47 |  20234000023091 | 2023-08-30 17:17:19 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005197 | 2023-08-10 23:18:48 |  20234000022511 | 2023-08-23 21:31:05 | Finalizado | 2023-08-25 23:59:59 |
|  202310160005207 | 2023-08-11 08:33:21 |  20232000021781 | 2023-08-17 15:52:39 | Finalizado | 2023-08-28 23:59:59 |
|  202310160005217 | 2023-08-11 08:54:53 |  20232000022901 | 2023-08-29 15:05:19 | Finalizado | 2023-09-04 23:59:59 |
|  202310160005227 | 2023-08-11 20:11:36 |   | 2023-08-15 20:39:43 | Finalizado | 2023-08-28 23:59:59 |
|  202310160005237 | 2023-08-14 12:30:14 |  20234000022721 | 2023-08-25 20:41:55 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005247 | 2023-08-14 16:08:50 |  20232000022071 | 2023-08-24 23:51:35 | Finalizado | 2023-08-29 23:59:59 |
|  202310160005257 | 2023-08-15 07:24:01 |  20235000021761 | 2023-08-17 15:55:29 | Finalizado | 2023-09-06 23:59:59 |
|  202310160005267 | 2023-08-15 21:06:29 |  20235000023821 | 2023-09-05 17:26:26 | Finalizado | 2023-09-06 23:59:59 |
|  202310160005277 | 2023-08-15 21:32:25 |  20232000022791 | 2023-08-28 19:50:03 | Finalizado | 2023-08-30 23:59:59 |
|  202310160005287 | 2023-08-15 21:44:42 |  20233000023101 | 2023-09-06 10:23:53 | Finalizado | 2023-09-27 23:59:59 |
|  202310160005297 | 2023-08-15 22:04:21 |  20234000022741 | 2023-08-25 20:38:13 | Finalizado | 2023-08-30 23:59:59 |
|  202310160005307 | 2023-08-15 22:34:04 |  20234000023081 | 2023-08-29 16:49:38 | Finalizado | 2023-08-30 23:59:59 |
|  202310160005317 | 2023-08-15 23:07:57 |  20232000023441 | 2023-09-05 17:38:29 | Finalizado | 2023-09-06 23:59:59 |
|  202310160005327 | 2023-08-15 23:37:07 |  20232000022811 | 2023-08-28 19:48:57 | Finalizado | 2023-08-30 23:59:59 |
|  202310160005337 | 2023-08-16 22:05:35 |  20235000013463 | 2023-08-24 23:48:48 | Finalizado | 2023-09-07 23:59:59 |
|  202310160005347 | 2023-08-16 22:25:49 |  20232000022231 | 2023-08-25 20:46:49 | Finalizado | 2023-08-31 23:59:59 |
|  202310160005357 | 2023-08-17 07:06:09 |  20232000022141 | 2023-08-23 21:39:04 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005367 | 2023-08-17 07:29:55 |  20234000022751 | 2023-08-28 20:09:59 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005377 | 2023-08-17 07:49:43 |  20234000022641 | 2023-08-28 20:10:42 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005387 | 2023-08-17 16:16:56 |  20235000022211 | 2023-08-23 21:36:36 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005397 | 2023-08-17 16:23:12 |  20233000023481 | 2023-09-01 18:29:08 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005407 | 2023-08-17 16:34:38 |  20232000023271 | 2023-09-01 18:19:41 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005417 | 2023-08-17 16:47:48 |  20234000022961 | 2023-08-29 09:40:27 | Finalizado | 2023-09-01 23:59:59 |
|  202310160005427 | 2023-08-18 22:31:02 |  20235000023951 | 2023-09-06 15:06:14 | Finalizado | 2023-09-11 23:59:59 |
|  202310160005437 | 2023-08-23 21:51:53 |  20234000024261 | 2023-09-08 10:58:28 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005447 | 2023-08-23 22:38:55 |  20235000023881 | 2023-09-06 09:17:29 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005457 | 2023-08-23 23:03:29 |  20232000023221 | 2023-09-01 18:30:22 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005467 | 2023-08-23 23:11:35 |  20234000023321 | 2023-09-01 18:18:48 | Finalizado | 2023-09-06 23:59:59 |
|  202310160005477 | 2023-08-23 23:33:46 |  20232000024251 | 2023-09-11 17:19:00 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005487 | 2023-08-23 23:42:49 |  20232000023771 | 2023-09-05 17:30:26 | Finalizado | 2023-09-06 23:59:59 |
|  202310160005497 | 2023-08-23 23:57:21 |  20232000022831 | 2023-08-28 19:43:49 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005507 | 2023-08-24 00:20:29 |  20234000023891 | 2023-09-05 20:35:29 | Finalizado | 2023-09-07 23:59:59 |
|  202310160005517 | 2023-08-24 00:31:35 |  20234000024761 | 2023-09-14 17:46:17 | Finalizado | 2023-09-14 23:59:59 |
|  202310160005527 | 2023-08-25 00:13:19 |  20232000023651 | 2023-09-05 20:39:49 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005537 | 2023-08-25 00:33:13 |  20232000023461 | 2023-09-05 17:36:52 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005547 | 2023-08-25 00:47:48 |  20233000023751 | 2023-09-06 10:22:22 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005557 | 2023-08-25 08:17:16 |  20232000024301 | 2023-09-14 17:16:59 | Finalizado | 2023-09-15 23:59:59 |
|  202310160005567 | 2023-08-25 09:03:43 |   | 2023-08-31 10:39:14 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005577 | 2023-08-25 09:03:48 |  20235000023381 | 2023-08-31 10:41:15 | Finalizado | 2023-09-08 23:59:59 |
|  202310160005587 | 2023-08-28 16:10:12 |  20232000023291 | 2023-09-05 17:39:31 | Finalizado | 2023-09-18 23:59:59 |
|  202310160005597 | 2023-08-28 17:10:16 |  20235000014253 | 2023-09-01 18:16:39 | Finalizado | 2023-09-04 23:59:59 |
|  202310160005607 | 2023-08-28 17:35:45 |  20235000023401 | 2023-09-04 14:34:17 | Finalizado | 2023-09-11 23:59:59 |
|  202310160005617 | 2023-08-29 15:37:01 |  20234000023701 | 2023-09-05 17:36:03 | Finalizado | 2023-09-12 23:59:59 |
|  202310160005627 | 2023-08-29 15:51:17 |  20234000024391 | 2023-09-11 11:34:56 | Finalizado | 2023-09-12 23:59:59 |
|  202310160005637 | 2023-08-29 17:10:08 |   |   | En Trámite | 2023-09-19 23:59:59 |
|  202310160005647 | 2023-08-30 10:11:39 |  20234000023981 | 2023-09-12 09:29:49 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005657 | 2023-08-30 17:12:57 |  20235000024521 | 2023-09-12 18:25:13 | Finalizado | 2023-09-13 23:59:59 |
|  202310160005667 | 2023-08-31 13:13:56 |  20235000023411 | 2023-09-01 18:17:50 | Finalizado | 2023-09-21 23:59:59 |
|  202310160005677 | 2023-08-31 15:59:58 |   |   | En Trámite | 2023-09-21 23:59:59 |
|  202310160005687 | 2023-08-31 16:53:46 |  20235000023861 | 2023-09-08 16:43:59 | Finalizado | 2023-09-14 23:59:59 |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó diez (10) 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  | 40 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 25 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 22 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 4 |
| **TOTAL** | **91** |

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

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**
1. Validación Certificado prestación de servicios Sandra Liliana Ordoñez Oliveros certificación de haber terminado mi relación laboral en el año 2003.
2. certificado original de los contratos que tuve con APC
3. Derecho de Petición Uso Lista de Legibles
4. Solicitud Copia resolución No. 113 del 27 de marzo de 2023 P
5. Informaciones vacantes laborales APC Colombia
6. Derecho de petición solicitud de copia de los contratos No. 221AS y su correspondiente acta de liquidación.
7. Hoja de Vida
8. Postulación vacante APC - Profesional Especializado Cód. 2028 Grado: 18
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
9. Solicitud de Donación de Zapatos o Computadores para los Niños del Municipio de Pisba.
10. información de Cursos cortos virtuales disponibles
11. Solicitud Información Para Financiación de Proyectos
12. Capacitación en proyectos o información de convocatorias Acompañamiento para poder formular mi proyecto
13. Solicitud de oferta institucional y acuerdos protocolizados en Consulta Previa con grupos étnicos
14. Solicitud de información sobre los distintos proyectos de Cooperación Internacional Académicos que se lanzaran para el año 2024 o que están abierto
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
15. Consulta sobre Fondos de Investigación - Cooperación Internacional de Colombia- Proyecto de mitigación de "friaje extremo" en PERÚ
16. Información - FECHAS COMIXTAS
17. Programas De Becas Alianza Del Pacífico - Convocatoria 2024
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
18. Solicitud de Estimativo de recursos de cooperación internacional que recibe Colombia para el cuidado, desarrollo sostenible y bienestar de la población de la amazonia
19. Solicitud urgente de revisión contratos de ACDI VOCA /USAID en Colombia, con colectivos juveniles y movimientos sociales en Colombia.
20. Solicitud información de Ciclope
21. Conocer el apoyo de USAID
22. Información sobre los montos de la Cooperación Internacional otorgado a Colombia para el apoyo a la crisis migratoria venezolana.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de agosto de 2023 se evidencio un aumento del 90,11% en la preferencia del correo electrónico de pqrsd@apccolombia.gov.co para el envío de las PQRSD al igual que el mes de julio con un 82,14% 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 9,89% en el mes de agosto el acceso al formulario Web para registrar una petición, como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN JULIO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN AGOSTO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 10 | 17,86% | 9 | 9,89% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 46 | 82,14% | 82 | 90,11% |
| **TOTAL** | **56** | **100%** | **91** | **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. Se evidencio que, de las (82) solicitudes que ingresaron por el correo pqrsd@apccolombia.gov.co y nueve (9) por el Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de agosto 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 de las ochenta y nueve (89) PQRSD tramitadas dentro del tiempo, ochenta y cinco (85) 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,** y cuatro (4) donde la 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. 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

1. 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.

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