**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 diciembre 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 (diciembre -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 si por los canales de **APC Colombia** ingreso alguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de la Agencia, relacionada con el Código de Integridad.

# RESULTADOS

Durante el mes de diciembre de 2023, se recibieron sesenta y cinco (65) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron atendidas por cada una de las direcciones misionales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia.

Igualmente, es importante indicar en este informe que los radicados 202310160007737 y 202310160007767 correspondientes a un Derecho de Petición de Interés General O Particular (15) del mes de noviembre y que aún se encontraba en trámite de respuesta oportuna en el mes informe anterior, se les dio respuesta el 21 y 22 de diciembre de 2023 con los números de radicado 20235000021813 y 20232000034361.

De igual manera, no se recibió por parte de los ciudadanos y grupos de valor, ninguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de la Agencia, relacionada con el Código de Integridad.

A continuación, se indica el número de PQRSD que ingresaron a la Agencia.

|  |
| --- |
| **Diciembre / 2023** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 15 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 29 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 15 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 4 |
| Dirección General | 2 |
| **TOTAL** | **65** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  202310160007787 | 2023-12-01 15:06:11 | 2023-12-13 12:41:30 |  20234000033931 | 2023-12-14 10:33:32 | Finalizado |
|  202310160007797 | 2023-12-01 16:04:23 | 2023-12-20 11:43:23 |  20232000034521 | 2023-12-21 21:52:46 | Finalizado |
|  202310160007807 | 2023-12-01 17:14:06 | 2023-12-07 11:43:12 |  20235000033431 | 2023-12-13 17:43:39 | Finalizado |
|  202310160007817 | 2023-12-03 00:52:09 | 2023-12-18 06:00:06 |  20235000034301 | 2023-12-18 07:35:16 | Finalizado |
|  202310160007827 | 2023-12-03 11:20:11 | 2023-12-05 16:58:35 |  20232000033271 | 2023-12-10 19:05:28 | Finalizado |
|  202310160007837 | 2023-12-04 15:34:13 | 2023-12-04 16:50:48 |  20234000033081 | 2023-12-11 14:31:33 | Finalizado |
|  202310160007847 | 2023-12-04 16:12:03 | 2023-12-14 13:20:08 |  20233000034051 | 2023-12-14 16:01:51 | Finalizado |
|  202310160007857 | 2023-12-04 16:28:15 | 2023-12-06 09:36:59 |  20232000033321 | 2023-12-10 19:03:41 | Finalizado |
|  202310160007867 | 2023-12-04 17:26:43 | 2023-12-14 13:59:53 |  20233000034081 | 2023-12-14 15:37:41 | Finalizado |
|  202310160007877 | 2023-12-04 18:02:04 | 2023-12-11 08:59:26 |  20231000033521 | 2023-12-11 09:27:49 | Finalizado |
|  202310160007887 | 2023-12-04 23:36:58 | 2023-12-11 11:04:05 |  20234000033631 | 2023-12-21 21:56:48 | Finalizado |
|  202310160007897 | 2023-12-05 14:39:55 | 2023-12-18 17:04:09 |  20232000034371 | 2023-12-21 21:53:38 | Finalizado |
|  202310160007907 | 2023-12-05 14:54:47 | 2023-12-13 16:48:49 |  20232000034011 | 2023-12-18 20:15:13 | Finalizado |
|  202310160007917 | 2023-12-05 15:29:11 | 2023-12-12 14:08:46 |  20232000033841 | 2023-12-15 20:54:30 | Finalizado |
|  202310160007927 | 2023-12-05 15:55:55 | 2023-12-12 14:30:30 |  20232000033861 | 2023-12-15 20:50:13 | Finalizado |
|  202310160007937 | 2023-12-05 18:05:15 | 2023-12-18 07:55:51 |  20235000034321 | 2023-12-18 20:10:46 | Finalizado |
|  202310160007947 | 2023-12-06 12:13:16 | 2023-12-13 07:53:47 |  20232000033901 | 2023-12-15 20:49:09 | Finalizado |
|  202310160007957 | 2023-12-06 23:25:14 | 2023-12-15 11:31:07 |  20234000034241 | 2023-12-15 15:46:17 | Finalizado |
|  202310160007967 | 2023-12-07 00:23:29 | 2023-12-20 15:19:42 |  20232000034581 | 2023-12-21 21:50:24 | Finalizado |
|  202310160007977 | 2023-12-07 00:33:19 | 2023-12-13 08:57:29 |  20232000033911 | 2023-12-15 20:47:33 | Finalizado |
|  202310160007987 | 2023-12-11 11:53:52 | 2023-12-15 16:24:16 |  20234000034281 | 2023-12-21 08:53:09 | Finalizado |
|  202310160007997 | 2023-12-11 14:43:25 | 2023-12-14 14:50:52 |  20232000034101 | 2023-12-18 20:14:22 | Finalizado |
|  202310160008007 | 2023-12-11 15:24:13 | 2023-12-29 10:17:16 |  20232000035251 | 2023-12-29 12:34:10 | Finalizado |
|  202310160008017 | 2023-12-11 15:27:56 | 2023-12-29 11:17:20 |  20232000035271 | 2023-12-29 12:37:48 | Finalizado |
|  202310160008027 | 2023-12-11 15:56:35 | 2023-12-14 15:37:01 |  20232000034121 | 2023-12-18 20:12:26 | Finalizado |
|  202310160008037 | 2023-12-11 16:45:53 | 2023-12-20 11:29:18 |  20234000034511 | 2023-12-21 08:51:37 | Finalizado |
|  202310160008047 | 2023-12-11 17:03:39 | 2023-12-28 16:52:24 |  20235000035201 | 2023-12-29 11:00:49 | Finalizado |
|  202310160008057 | 2023-12-12 14:14:20 | 2023-12-15 10:34:00 |  20232000034161 | 2023-12-15 20:43:13 | Finalizado |
|  202310160008067 | 2023-12-12 16:32:39 |   |   | 2023-12-27 09:08:28 | Finalizado |
|  202310160008077 | 2023-12-12 16:59:52 | 2023-12-15 09:50:13 |  20232000034151 | 2023-12-15 20:44:27 | Finalizado |
|  202310160008087 | 2023-12-12 17:12:14 | 2023-12-18 06:14:03 |  20235000034311 | 2023-12-18 07:34:22 | Finalizado |
|  202310160008097 | 2023-12-12 17:22:42 | 2023-12-14 13:43:40 |  20233000034061 | 2023-12-14 15:36:46 | Finalizado |
|  202310160008107 | 2023-12-13 11:00:59 | 2024-01-03 15:37:46 |  20245000000041 | 2024-01-04 11:32:24 | Finalizado |
|  202310160008117 | 2023-12-13 16:30:02 | 2023-12-19 16:23:25 |  20235000034481 | 2023-12-19 16:54:10 | Finalizado |
|  202310160008127 | 2023-12-13 18:12:11 | 2023-12-21 11:57:27 |  20234000034721 | 2023-12-21 21:39:39 | Finalizado |
|  202310160008137 | 2023-12-13 18:15:59 | 2023-12-21 11:29:23 |  20234000034711 | 2023-12-21 21:42:16 | Finalizado |
|  202310160008147 | 2023-12-14 11:51:33 | 2023-12-21 09:29:20 |  20234000034641 | 2023-12-21 21:48:57 | Finalizado |
|  202310160008157 | 2023-12-14 15:34:16 | 2023-12-20 14:24:19 |  20232000034561 | 2023-12-21 21:51:35 | Finalizado |
|  202310160008167 | 2023-12-14 15:49:42 | 2023-12-15 15:17:34 |  20232000034271 | 2023-12-21 21:55:16 | Finalizado |
|  202310160008177 | 2023-12-15 11:28:34 | 2024-01-05 15:11:13 |  20245000000171 | 2024-01-05 15:49:56 | Finalizado |
|  202310160008187 | 2023-12-19 15:35:06 | 2023-12-21 14:25:06 |  20232000034761 | 2023-12-27 17:27:55 | Finalizado |
|  202310160008197 | 2023-12-19 16:08:43 | 2023-12-25 09:12:52 |  20232000034861 | 2023-12-28 12:03:46 | Finalizado |
|  202310160008207 | 2023-12-19 16:41:59 | 2023-12-25 09:00:03 |  20232000034851 | 2023-12-28 12:04:59 | Finalizado |
|  202310160008217 | 2023-12-19 17:24:21 | 2023-12-21 11:06:02 |  20234000034671 | 2023-12-26 10:56:42 | Finalizado |
|  202310160008227 | 2023-12-20 15:29:35 | 2023-12-20 17:53:22 |  20232000034621 | 2023-12-22 11:13:58 | Finalizado |
|  202310160008237 | 2023-12-20 15:54:03 | 2023-12-21 10:21:12 |  20232000034661 | 2023-12-22 12:09:49 | Finalizado |
|  202310160008247 | 2023-12-21 14:32:49 | 2023-12-27 15:19:48 |  20232000035051 | 2023-12-28 11:56:28 | Finalizado |
|  202310160008257 | 2023-12-21 14:53:23 | 2023-12-26 11:03:29 |  20232000034901 | 2023-12-28 11:58:12 | Finalizado |
|  202310160008267 | 2023-12-21 15:12:51 | 2023-12-27 15:59:15 |  20235000035071 | 2023-12-27 17:19:27 | Finalizado |
|  202310160008277 | 2023-12-21 15:27:50 | 2023-12-22 11:29:33 |  20232000034831 | 2023-12-27 17:22:56 | Finalizado |
|  202310160008287 | 2023-12-21 15:34:04 | 2023-12-22 09:00:47 |  20234000034791 | 2023-12-26 10:57:21 | Finalizado |
|  202310160008297 | 2023-12-21 22:04:31 | 2023-12-28 15:44:45 |  20231000035181 | 2023-12-28 16:02:48 | Finalizado |
|  202310160008307 | 2023-12-22 10:50:54 | 2023-12-29 08:38:26 |  20235000035231 | 2023-12-29 11:01:51 | Finalizado |
|  202310160008317 | 2023-12-22 10:56:25 | 2024-01-05 09:35:26 |  20245000000121 | 2024-01-05 14:15:11 | Finalizado |
|  202310160008327 | 2023-12-22 12:38:57 | 2024-01-05 10:01:51 |  20244000000131 | 2024-01-09 19:58:25 | Finalizado |
|  202310160008337 | 2023-12-26 08:10:16 | 2023-12-28 17:25:17 |  20235000035211 | 2024-01-02 18:02:52 | Finalizado |
|  202310160008347 | 2023-12-26 10:08:36 | 2023-12-27 15:24:48 |  20232000035061 | 2023-12-28 11:29:04 | Finalizado |
|  202310160008357 | 2023-12-26 11:09:11 | 2023-12-27 15:08:53 |  20234000035041 | 2023-12-28 15:25:28 | Finalizado |
|  202310160008367 | 2023-12-26 16:56:47 | 2024-01-03 14:08:03 |  20242000000031 | 2024-01-03 17:18:10 | Finalizado |
|  202310160008377 | 2023-12-26 22:04:00 | 2024-01-10 10:55:31 |  20245000000271 | 2024-01-10 12:19:56 | Finalizado |
|  202310160008387 | 2023-12-27 14:12:53 |   |   | 2023-12-28 15:24:18 | Finalizado |
|  202310160008397 | 2023-12-27 20:34:09 | 2024-01-04 09:39:27 |  20244000000061 | 2024-01-09 16:23:39 | Finalizado |
|  202310160008407 | 2023-12-28 11:47:51 | 2024-01-10 15:04:51 |  20245000000321 | 2024-01-10 16:11:16 | Finalizado |
|  202310160008417 | 2023-12-28 16:07:37 | 2024-01-04 16:01:13 |  20243000000101 | 2024-01-04 17:01:56 | Finalizado |
|  202310160008427 | 2023-12-29 11:09:05 | 2024-01-02 10:05:04 |  20242000000011 | 2024-01-11 13:01:27 | Finalizado |

De la misma manera, sesenta y cinco (65) PQRSD que ingresaron durante el mes de diciembre, de las cuales setenta y tres (63) radicados, se evidencio que 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,** de igual forma se encontraron dos (2 ) radicados donde la respuesta a la petición 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.

Así mismo, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó doce (12) 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”.*

Por otra parte, en este periodo evaluado, 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 diciembre 2023 no se les negó el acceso a la información pública *”* a nuestros usuarios, aliados estratégicos, y grupos de valor, 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”.*

# PETICIONES MÁS FRECUENTE POR DIRECCIÓN

Estos son algunos de los temas solicitados en las PQRSD recibidas durante este periodo valuado clasificado por direcciones:

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**
1. Solicitud de certificado laboral con funciones
2. Solicitud de información estado de pago liquidación laboral
3. Candidatura espontánea para una práctica en febrero 2024 en APC-Colombia
4. Información sobre las posibles pasantías
5. Hoja de vida
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
6. Solicitud de ayuda para un emprendimiento o un empleo
7. Apoyo para Actualizar proyecto de Agua potable, para comunidades Indígenas del Municipio de Uribia, Departamento de la Guajira
8. solicitud de información proyectos para población víctima del conflicto
9. Recursos de cooperación internacional programas sociales de Enfermos Crónicos
10. solicitud fondos de inversión internacional.
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
11. Información sobre los resultados de la Convocatoria Mecanismo Tripartito
12. Postulación Proyecto Mecanismo Tripartito de Cooperación Triangular
13. Solicitud información VI Diplomado Cooperación Sur Sur y Triangular
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

|  |
| --- |
| Convocatoria 2023 Cooperación triangular |

1. Solicitud de Articulación y Apoyo
2. Acceso a proyectos de cooperación internacional
3. Solicitud documento de análisis de la cooperación internacional no reembolsable 2022
4. Solicitud Registro ESAL/ proyectos & Cooperación Alemana & CUC
5. Solicitud de información relacionado con el registro del proyecto cooperación internacional proveniente de auxilios o donaciones de entidades o gobiernos extranjeros.
	1. **Dirección General**
6. Propuesta de asociación paga en publicación de artículo en sitio www.apccolombia.gov.co
7. Solicitud de Información sobre Calendario de Actividades 2024.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de diciembre de 2023 se observó un aumento del 86% en la preferencia del correo electrónico de pqrsd@apccolombia.gov.co para el envío de las PQRSD, al igual que el mes de noviembre con un 95% observándose una prevalecía por el uso del correo electrónico, mientras que en el ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia subió un 14% en el mes de diciembre, a diferencia del mes de noviembre que fue del 4% la radicación de la solicitud ante la entidad por este canal como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN NOVIEMBRE 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN DICIEMBRE 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 3 | 4% | 9 | 14% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 74 | 95% | 56 | 86% |
| Personal | 1 | 1% | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **78** | **100%** | **65** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. En el mes de diciembre 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.

# 9. RECOMENDACIONES

1. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de elaborar la respuesta en un lenguaje claro para que, nuestros ciudadanos y grupos de valor, entiendan con claridad la información brindada por la Agencia a su petición.
2. Continuar enviando a tiempo al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano la respuesta de la PQRSD, para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.
3. 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.