**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 13](#_Toc139245990)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 14](#_Toc139245991)

[8. CONCLUSIONES 16](#_Toc139245992)

[9. RECOMENDACIONES 16](#_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 mayo de 2024.

# 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 (mayo -2024)
* 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 mayo de 2024, se recibieron ciento setenta y ocho (178) 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**.

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de Control | 5 | 3% |
| Consulta | 3 | 2% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 90 | 51% |
| Entidades Públicas | 30 | 17% |
| Información | 50 | 28% |
| **TOTAL** | **178** | **100%** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **MAYO / 2024** | |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 89 |
| Dirección General | 7 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 57 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 11 |
| **TOTAL** | **178** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 202410160003437 | 2024-05-02 15:25:36 | 2024-05-07 08:42:29 | 20242000012341 | 2024-05-08 11:44:47 | Finalizado |
| 202410160003447 | 2024-05-02 20:52:01 | 2024-05-17 17:49:18 | 20245000013461 | 2024-05-17 17:58:56 | Finalizado |
| 202410160003457 | 2024-05-03 12:51:07 | 2024-05-20 16:20:03 | 20245000014231 | 2024-05-20 17:17:26 | Finalizado |
| 202410160003467 | 2024-05-03 15:30:45 | 2024-05-06 14:41:20 | 20243000012241 | 2024-05-07 11:43:09 | Finalizado |
| 202410160003477 | 2024-05-03 15:59:29 | 2024-05-20 16:27:14 | 20245000014241 | 2024-05-20 17:38:21 | Finalizado |
| 202410160003487 | 2024-05-03 16:13:15 | 2024-05-07 15:57:26 | 20242000012451 | 2024-05-15 11:55:31 | Finalizado |
| 202410160003497 | 2024-05-03 16:43:11 | 2024-05-27 15:46:26 | 20245000015321 | 2024-05-27 18:26:46 | Finalizado |
| 202410160003507 | 2024-05-03 16:55:43 | 2024-05-17 14:33:53 | 20242000013411 | 2024-05-20 17:43:27 | Finalizado |
| 202410160003517 | 2024-05-03 17:12:28 | 2024-05-17 15:19:40 | 20242000013431 | 2024-05-20 18:02:27 | Finalizado |
| 202410160003527 | 2024-05-06 13:01:07 | 2024-05-20 17:08:35 | 20242000014281 | 2024-05-21 17:11:55 | Finalizado |
| 202410160003537 | 2024-05-06 15:03:32 | 2024-05-09 15:50:24 | 20242000012741 | 2024-05-15 11:50:42 | Finalizado |
| 202410160003547 | 2024-05-06 15:22:31 | 2024-05-27 11:57:54 | 20244000015281 | 2024-05-28 11:19:50 | Finalizado |
| 202410160003557 | 2024-05-06 15:28:18 | 2024-05-28 17:45:47 | 20245000015481 | 2024-05-28 18:36:49 | Finalizado |
| 202410160003567 | 2024-05-06 15:43:30 | 2024-05-21 16:28:02 | 20245000014421 | 2024-05-21 17:17:07 | Finalizado |
| 202410160003577 | 2024-05-06 16:27:58 | 2024-05-28 16:53:22 | 20245000015451 | 2024-05-28 17:18:28 | Finalizado |
| 202410160003587 | 2024-05-06 16:41:14 | 2024-05-16 14:07:58 | 20242000013281 | 2024-05-24 17:20:34 | Finalizado |
| 202410160003597 | 2024-05-06 17:04:10 | 2024-05-14 11:30:12 | 20242000012921 | 2024-05-15 11:49:23 | Finalizado |
| 202410160003607 | 2024-05-07 09:52:45 | 2024-05-24 09:37:26 | 20242000014961 | 2024-05-29 19:17:25 | Finalizado |
| 202410160003617 | 2024-05-07 10:13:01 | 2024-05-28 09:36:43 | 20242000015381 | 2024-05-29 19:18:18 | Finalizado |
| 202410160003627 | 2024-05-07 16:55:33 | 2024-05-15 15:59:38 | 20243000013201 | 2024-05-16 17:27:13 | Finalizado |
| 202410160003637 | 2024-05-07 20:02:55 | 2024-05-08 10:05:23 | 20244000012501 | 2024-05-15 15:01:32 | Finalizado |
| 202410160003647 | 2024-05-08 16:22:17 | 2024-05-21 17:58:53 | 20242000014461 | 2024-05-23 17:25:14 | Finalizado |
| 202410160003657 | 2024-05-08 16:45:30 | 2024-05-14 12:55:32 | 20245000012941 | 2024-05-20 10:42:53 | Finalizado |
| 202410160003667 | 2024-05-08 17:41:12 | 2024-05-24 12:31:35 | 20242000015011 | 2024-05-30 13:20:56 | Finalizado |
| 202410160003677 | 2024-05-08 18:21:49 | 2024-05-17 13:02:16 | 20243000013381 | 2024-05-17 13:19:25 | Finalizado |
| 202410160003687 | 2024-05-08 18:41:17 | 2024-05-24 15:04:14 | 20242000015051 | 2024-05-30 18:28:07 | Finalizado |
| 202410160003697 | 2024-05-09 12:30:36 | 2024-05-16 08:46:55 | 20245000013221 | 2024-05-16 11:18:56 | Finalizado |
| 202410160003707 | 2024-05-09 12:46:02 | 2024-05-22 14:35:06 | 20242000014711 | 2024-05-24 14:14:26 | Finalizado |
| 202410160003717 | 2024-05-09 13:45:01 | 2024-05-23 09:10:18 | 20242000014791 | 2024-05-24 17:38:38 | Finalizado |
| 202410160003727 | 2024-05-09 15:45:37 | 2024-05-17 10:11:58 | 20242000013351 | 2024-05-21 18:05:16 | Finalizado |
| 202410160003737 | 2024-05-09 17:38:06 | 2024-05-23 09:58:25 | 20242000014821 | 2024-05-24 18:35:40 | Finalizado |
| 202410160003747 | 2024-05-09 17:56:17 | 2024-05-15 12:38:39 | 20242000013141 | 2024-05-21 18:06:16 | Finalizado |
| 202410160003757 | 2024-05-10 11:16:50 | 2024-06-04 15:52:02 | 20242000016281 | 2024-06-11 11:16:03 | Finalizado |
| 202410160003767 | 2024-05-10 12:09:08 | 2024-05-22 15:45:06 | 20244000014731 | 2024-05-23 09:04:24 | Finalizado |
| 202410160003777 | 2024-05-10 15:56:38 | 2024-05-27 10:17:08 | 20242000015131 | 2024-05-27 18:23:55 | Finalizado |
| 202410160003787 | 2024-05-10 16:45:53 | 2024-05-20 16:59:44 | 20242000014271 | 2024-05-27 15:41:10 | Finalizado |
| 202410160003797 | 2024-05-10 17:03:15 | 2024-05-16 15:10:31 | 20242000013311 | 2024-05-27 18:53:25 | Finalizado |
| 202410160003807 | 2024-05-14 11:30:52 | 2024-05-28 17:22:40 | 20245000015461 | 2024-05-28 17:28:46 | Finalizado |
| 202410160003817 | 2024-05-14 14:45:47 | 2024-05-27 14:40:13 | 20242000015301 | 2024-05-29 19:23:34 | Finalizado |
| 202410160003827 | 2024-05-14 15:03:39 | 2024-05-21 20:34:03 | 20242000014491 | 2024-05-27 18:54:22 | Finalizado |
| 202410160003837 | 2024-05-14 15:16:16 | 2024-06-04 08:54:33 | 20242000016121 | 2024-06-05 18:53:56 | Finalizado |
| 202410160003847 | 2024-05-14 15:48:06 | 2024-05-31 10:03:31 | 20244000015961 | 2024-06-05 19:04:29 | Finalizado |
| 202410160003857 | 2024-05-15 11:21:30 | 2024-05-16 15:31:44 | 20245000013331 | 2024-05-27 18:55:10 | Finalizado |
| 202410160003867 | 2024-05-15 15:24:03 | 2024-05-23 09:16:15 | 20242000014801 | 2024-05-27 20:34:02 | Finalizado |
| 202410160003877 | 2024-05-15 15:35:18 | 2024-05-22 11:06:17 | 20242000014611 | 2024-05-24 17:17:57 | Finalizado |
| 202410160003887 | 2024-05-15 17:00:54 | 2024-05-16 09:03:09 | 20245000013231 | 2024-05-16 12:51:29 | Finalizado |
| 202410160003897 | 2024-05-16 00:24:05 | 2024-05-16 14:38:42 | 20243000013291 | 2024-05-16 15:40:59 | Finalizado |
| 202410160003907 | 2024-05-16 11:15:23 | 2024-05-19 18:13:52 | 20245000014011 | 2024-05-20 10:49:11 | Finalizado |
| 202410160003917 | 2024-05-16 11:29:11 | 2024-05-19 18:11:37 | 20245000014001 | 2024-05-20 10:49:52 | Finalizado |
| 202410160003927 | 2024-05-16 11:34:42 | 2024-05-19 18:09:28 | 20245000013991 | 2024-05-20 10:50:25 | Finalizado |
| 202410160003937 | 2024-05-16 11:38:22 | 2024-05-19 18:07:16 | 20245000013981 | 2024-05-20 10:51:01 | Finalizado |
| 202410160003947 | 2024-05-16 11:44:43 | 2024-05-19 18:04:15 | 20245000013971 | 2024-05-20 10:51:34 | Finalizado |
| 202410160003957 | 2024-05-16 11:51:36 | 2024-05-19 18:02:45 | 20245000013961 | 2024-05-20 10:52:06 | Finalizado |
| 202410160003967 | 2024-05-16 12:03:31 | 2024-05-19 17:44:59 | 20245000013951 | 2024-05-20 10:52:47 | Finalizado |
| 202410160003977 | 2024-05-16 12:08:54 | 2024-05-19 17:42:38 | 20245000013941 | 2024-05-20 10:54:06 | Finalizado |
| 202410160003987 | 2024-05-16 12:39:34 | 2024-05-19 17:40:02 | 20245000013931 | 2024-05-20 10:54:41 | Finalizado |
| 202410160003997 | 2024-05-16 13:19:40 | 2024-05-19 17:37:38 | 20245000013921 | 2024-05-20 10:55:24 | Finalizado |
| 202410160004007 | 2024-05-16 13:28:56 | 2024-05-19 17:34:40 | 20245000013911 | 2024-05-20 10:56:06 | Finalizado |
| 202410160004017 | 2024-05-16 14:10:50 | 2024-05-19 17:32:06 | 20245000013901 | 2024-05-20 10:56:46 | Finalizado |
| 202410160004027 | 2024-05-16 14:19:31 | 2024-05-19 17:30:03 | 20245000013891 | 2024-05-20 10:57:57 | Finalizado |
| 202410160004037 | 2024-05-16 14:27:43 | 2024-05-19 17:27:38 | 20245000013881 | 2024-05-20 10:59:10 | Finalizado |
| 202410160004047 | 2024-05-16 15:37:24 | 2024-05-19 17:24:01 | 20245000013871 | 2024-05-20 10:59:49 | Finalizado |
| 202410160004057 | 2024-05-16 15:47:03 | 2024-05-19 17:21:55 | 20245000013861 | 2024-05-20 11:00:22 | Finalizado |
| 202410160004067 | 2024-05-16 15:54:20 | 2024-05-19 17:18:58 | 20245000013851 | 2024-05-20 11:00:58 | Finalizado |
| 202410160004077 | 2024-05-16 16:01:02 | 2024-05-19 17:16:52 | 20245000013841 | 2024-05-20 11:01:45 | Finalizado |
| 202410160004087 | 2024-05-16 16:14:17 | 2024-05-19 17:14:19 | 20245000013831 | 2024-05-20 11:02:19 | Finalizado |
| 202410160004097 | 2024-05-16 16:50:55 | 2024-05-19 17:11:48 | 20245000013821 | 2024-05-20 11:02:54 | Finalizado |
| 202410160004107 | 2024-05-16 17:03:02 | 2024-05-19 17:09:35 | 20245000013811 | 2024-05-20 11:03:30 | Finalizado |
| 202410160004117 | 2024-05-16 17:08:41 | 2024-05-19 17:07:23 | 20245000013801 | 2024-05-20 11:04:02 | Finalizado |
| 202410160004127 | 2024-05-16 17:14:31 | 2024-05-19 17:02:31 | 20245000013781 | 2024-05-20 11:05:40 | Finalizado |
| 202410160004137 | 2024-05-16 17:37:04 | 2024-05-19 17:00:00 | 20245000013771 | 2024-05-20 11:06:16 | Finalizado |
| 202410160004147 | 2024-05-16 17:41:07 | 2024-05-19 17:04:43 | 20245000013791 | 2024-05-20 11:04:45 | Finalizado |
| 202410160004157 | 2024-05-16 17:46:01 | 2024-05-19 16:57:20 | 20245000013761 | 2024-05-20 11:07:05 | Finalizado |
| 202410160004167 | 2024-05-16 17:55:17 | 2024-05-19 16:54:41 | 20245000013751 | 2024-05-20 11:07:40 | Finalizado |
| 202410160004177 | 2024-05-16 18:06:08 | 2024-05-19 16:51:22 | 20245000013741 | 2024-05-20 11:09:32 | Finalizado |
| 202410160004187 | 2024-05-16 18:11:05 | 2024-05-19 16:48:18 | 20245000013731 | 2024-05-20 11:10:08 | Finalizado |
| 202410160004197 | 2024-05-16 18:11:06 | 2024-05-19 16:44:54 | 20245000013721 | 2024-05-20 11:10:49 | Finalizado |
| 202410160004207 | 2024-05-16 18:15:27 | 2024-05-19 16:38:32 | 20245000013711 | 2024-05-20 11:11:26 | Finalizado |
| 202410160004217 | 2024-05-16 18:19:22 | 2024-05-19 16:35:18 | 20245000013701 | 2024-05-20 11:12:16 | Finalizado |
| 202410160004227 | 2024-05-16 18:23:41 | 2024-05-19 16:32:53 | 20245000013691 | 2024-05-20 11:13:53 | Finalizado |
| 202410160004237 | 2024-05-16 18:29:18 | 2024-05-19 16:25:45 | 20245000013671 | 2024-05-20 11:15:11 | Finalizado |
| 202410160004247 | 2024-05-16 18:32:51 | 2024-05-19 16:28:40 | 20245000013681 | 2024-05-20 11:14:35 | Finalizado |
| 202410160004257 | 2024-05-16 19:04:26 | 2024-05-19 16:23:36 | 20245000013661 | 2024-05-20 11:15:50 | Finalizado |
| 202410160004267 | 2024-05-16 19:10:40 | 2024-05-19 16:20:54 | 20245000013651 | 2024-05-20 11:16:21 | Finalizado |
| 202410160004277 | 2024-05-16 19:20:36 | 2024-05-19 16:18:16 | 20245000013641 | 2024-05-20 11:17:02 | Finalizado |
| 202410160004287 | 2024-05-16 19:52:01 | 2024-05-19 16:14:41 | 20245000013631 | 2024-05-20 11:17:44 | Finalizado |
| 202410160004297 | 2024-05-16 19:57:58 | 2024-05-19 16:11:56 | 20245000013621 | 2024-05-20 11:18:31 | Finalizado |
| 202410160004307 | 2024-05-16 20:09:36 | 2024-05-19 16:08:02 | 20245000013611 | 2024-05-20 11:19:03 | Finalizado |
| 202410160004317 | 2024-05-16 21:06:58 | 2024-05-19 16:05:04 | 20245000013601 | 2024-05-20 11:19:39 | Finalizado |
| 202410160004327 | 2024-05-16 21:13:41 | 2024-05-19 16:01:23 | 20245000013591 | 2024-05-20 11:20:14 | Finalizado |
| 202410160004337 | 2024-05-16 21:18:36 | 2024-05-19 15:56:56 | 20245000013581 | 2024-05-20 11:20:53 | Finalizado |
| 202410160004347 | 2024-05-16 21:22:14 | 2024-05-19 15:54:44 | 20245000013571 | 2024-05-20 11:21:26 | Finalizado |
| 202410160004357 | 2024-05-16 21:32:21 | 2024-05-19 15:49:05 | 20245000013561 | 2024-05-20 11:22:27 | Finalizado |
| 202410160004367 | 2024-05-16 21:35:34 | 2024-05-19 15:43:15 | 20245000013551 | 2024-05-20 11:23:10 | Finalizado |
| 202410160004377 | 2024-05-16 21:38:34 | 2024-05-19 15:37:51 | 20245000013541 | 2024-05-20 11:23:46 | Finalizado |
| 202410160004387 | 2024-05-17 10:08:43 | 2024-05-19 15:35:08 | 20245000013531 | 2024-05-20 11:24:24 | Finalizado |
| 202410160004397 | 2024-05-17 10:11:51 | 2024-05-19 15:27:10 | 20245000013521 | 2024-05-20 11:25:30 | Finalizado |
| 202410160004407 | 2024-05-17 10:14:40 | 2024-05-19 15:18:43 | 20245000013511 | 2024-05-20 11:26:06 | Finalizado |
| 202410160004417 | 2024-05-17 10:39:32 | 2024-05-20 16:42:34 | 20241000014261 | 2024-05-29 19:25:37 | Finalizado |
| 202410160004427 | 2024-05-17 11:03:02 | 2024-05-19 15:11:06 | 20245000013501 | 2024-05-20 11:26:54 | Finalizado |
| 202410160004437 | 2024-05-17 11:06:29 | 2024-05-19 15:08:49 | 20245000013491 | 2024-05-20 11:27:59 | Finalizado |
| 202410160004447 | 2024-05-17 11:33:01 | 2024-05-19 15:00:53 | 20245000013481 | 2024-05-20 11:28:39 | Finalizado |
| 202410160004457 | 2024-05-17 11:46:58 | 2024-05-19 14:52:43 | 20245000013471 | 2024-05-20 11:30:52 | Finalizado |
| 202410160004467 | 2024-05-17 13:01:48 | 2024-05-20 07:27:10 | 20242000014021 | 2024-05-21 10:30:24 | Finalizado |
| 202410160004477 | 2024-05-17 13:10:53 | 2024-05-22 13:00:57 | 20242000014661 | 2024-05-24 17:16:31 | Finalizado |
| 202410160004487 | 2024-05-17 14:16:32 | 2024-05-19 14:36:10 | 20245000007823 | 2024-05-20 11:31:40 | Finalizado |
| 202410160004497 | 2024-05-17 14:27:21 | 2024-05-27 13:15:48 | 20242000015291 | 2024-05-29 19:24:18 | Finalizado |
| 202410160004507 | 2024-05-17 15:19:34 | 2024-06-04 13:31:53 | 20242000016191 | 2024-06-06 15:03:26 | Finalizado |
| 202410160004517 | 2024-05-17 15:41:12 | 2024-05-21 16:36:31 | 20243000014431 | 2024-05-21 17:10:23 | Finalizado |
| 202410160004527 | 2024-05-17 17:07:17 | 2024-06-18 13:44:23 | 20244000017441 | 2024-06-19 12:19:15 | Finalizado |
| 202410160004537 | 2024-05-17 18:43:07 | 2024-05-24 15:08:57 | 20242000015061 | 2024-05-30 13:14:21 | Finalizado |
| 202410160004547 | 2024-05-17 18:54:07 | 2024-05-22 10:54:13 | 20241000014591 | 2024-05-22 11:23:04 | Finalizado |
| 202410160004557 | 2024-05-17 19:02:54 | 2024-05-20 13:37:14 | 20242000014131 | 2024-05-27 20:40:39 | Finalizado |
| 202410160004567 | 2024-05-17 19:17:53 | 2024-06-06 16:43:06 | 20241000016501 | 2024-06-10 22:38:31 | Finalizado |
| 202410160004577 | 2024-05-20 09:28:45 | 2024-05-23 08:16:00 | 20241000014751 | 2024-05-24 17:15:36 | Finalizado |
| 202410160004587 | 2024-05-20 09:34:46 | 2024-05-21 18:34:43 | 20242000014481 | 2024-05-27 20:38:28 | Finalizado |
| 202410160004597 | 2024-05-20 10:23:19 | 2024-05-24 14:41:17 | 20245000015021 | 2024-05-24 14:53:21 | Finalizado |
| 202410160004607 | 2024-05-20 14:31:44 | 2024-05-23 08:27:48 | 20241000014761 | 2024-05-24 17:14:47 | Finalizado |
| 202410160004617 | 2024-05-20 14:40:53 | 2024-05-22 09:44:56 | 20242000014541 | 2024-05-27 20:35:57 | Finalizado |
| 202410160004627 | 2024-05-20 14:46:42 | 2024-05-21 17:47:29 | 20242000014451 | 2024-05-27 20:39:50 | Finalizado |
| 202410160004637 | 2024-05-20 14:52:41 | 2024-06-12 15:48:58 | 20245000016881 | 2024-06-12 17:33:34 | Finalizado |
| 202410160004647 | 2024-05-20 15:11:20 | 2024-06-11 12:47:46 | 20242000016661 | 2024-06-12 17:38:43 | Finalizado |
| 202410160004657 | 2024-05-20 16:28:04 | 2024-06-04 15:39:27 | 20242000016271 | 2024-06-04 17:20:56 | Finalizado |
| 202410160004667 | 2024-05-20 16:55:51 | 2024-05-31 12:49:23 | 20242000016081 | 2024-06-06 15:40:07 | Finalizado |
| 202410160004677 | 2024-05-20 17:51:22 | 2024-05-31 18:19:19 | 20242000016111 | 2024-06-04 17:11:58 | Finalizado |
| 202410160004687 | 2024-05-20 21:21:24 | 2024-07-04 17:25:31 | 20242000018831 | 2024-07-04 18:03:01 | Finalizado |
| 202410160004697 | 2024-05-21 11:25:33 | 2024-05-21 17:58:55 | 20242000014471 | 2024-05-27 20:39:13 | Finalizado |
| 202410160004707 | 2024-05-21 11:36:40 | 2024-05-30 15:36:42 | 20244000000263 | 2024-06-04 09:49:04 | Finalizado |
| 202410160004717 | 2024-05-21 11:45:44 | 2024-05-24 17:18:52 | 20241000015111 | 2024-05-24 17:24:35 | Finalizado |
| 202410160004727 | 2024-05-21 11:51:36 | 2024-05-21 14:09:34 | 20245000008083 | 2024-05-21 14:13:12 | Finalizado |
| 202410160004737 | 2024-05-21 12:40:27 | 2024-05-22 10:56:22 | 20242000014601 | 2024-05-27 20:35:19 | Finalizado |
| 202410160004747 | 2024-05-21 14:39:28 | 2024-06-04 14:43:39 | 20242000016231 | 2024-06-05 18:55:21 | Finalizado |
| 202410160004757 | 2024-05-21 15:32:51 | 2024-05-28 13:53:59 | 20243000015421 | 2024-05-28 16:12:05 | Finalizado |
| 202410160004767 | 2024-05-21 18:32:09 | 2024-05-29 09:15:26 | 20243000015531 | 2024-05-31 13:47:28 | Finalizado |
| 202410160004777 | 2024-05-22 11:07:29 | 2024-05-29 16:16:58 | 20242000015661 | 2024-06-06 14:54:15 | Finalizado |
| 202410160004787 | 2024-05-22 12:13:11 | 2024-06-12 10:42:04 | 20244000016801 | 2024-06-14 12:49:27 | Finalizado |
| 202410160004797 | 2024-05-22 12:32:07 | 2024-06-05 14:55:38 | 20243000016381 | 2024-06-06 15:11:41 | Finalizado |
| 202410160004807 | 2024-05-22 14:43:14 | 2024-05-31 13:05:20 | 20242000016091 | 2024-06-06 15:46:21 | Finalizado |
| 202410160004817 | 2024-05-23 09:32:18 | 2024-05-29 14:08:29 | 20245000015631 | 2024-05-29 19:19:17 | Finalizado |
| 202410160004827 | 2024-05-23 09:35:52 | 2024-05-29 14:04:52 | 20245000015621 | 2024-05-29 19:20:02 | Finalizado |
| 202410160004837 | 2024-05-23 09:52:24 | 2024-05-29 14:02:11 | 20245000015611 | 2024-05-29 19:20:58 | Finalizado |
| 202410160004847 | 2024-05-23 11:11:12 | 2024-06-05 08:30:04 | 20244000016331 | 2024-06-06 16:31:03 | Finalizado |
| 202410160004857 | 2024-05-23 11:59:53 | 2024-05-31 13:20:53 | 20242000016101 | 2024-06-06 16:32:45 | Finalizado |
| 202410160004867 | 2024-05-23 16:30:14 | 2024-05-29 17:06:09 | 20242000015681 | 2024-06-06 16:24:32 | Finalizado |
| 202410160004877 | 2024-05-23 17:40:04 | 2024-06-14 15:17:36 | 20244000017241 | 2024-06-14 16:34:00 | Finalizado |
| 202410160004887 | 2024-05-23 17:58:22 | 2024-05-31 11:03:14 | 20242000016001 | 2024-06-12 11:32:24 | Finalizado |
| 202410160004897 | 2024-05-23 18:06:46 | 2024-05-24 18:17:15 | 20241000015121 | 2024-05-24 18:41:54 | Finalizado |
| 202410160004907 | 2024-05-24 10:50:29 | 2024-05-31 11:16:56 | 20243000016011 | 2024-06-07 08:56:41 | Finalizado |
| 202410160004917 | 2024-05-24 11:20:07 | 2024-06-09 09:25:22 | 20242000016611 | 2024-06-11 17:06:49 | Finalizado |
| 202410160004927 | 2024-05-24 14:33:29 | 2024-05-29 13:58:36 | 20245000015601 | 2024-05-29 19:22:07 | Finalizado |
| 202410160004937 | 2024-05-27 18:28:48 | 2024-05-30 13:43:41 | 20245000008533 | 2024-05-30 15:58:29 | Finalizado |
| 202410160004947 | 2024-05-27 18:40:01 | 2024-06-04 15:35:56 | 20244000016251 | 2024-06-04 16:01:20 | Finalizado |
| 202410160004957 | 2024-05-28 10:46:38 | 2024-06-11 10:02:00 | 20245000016631 | 2024-06-11 11:28:26 | Finalizado |
| 202410160004967 | 2024-05-28 11:07:17 | 2024-06-07 16:57:34 | 20245000016601 | 2024-06-11 15:23:08 | Finalizado |
| 202410160004977 | 2024-05-28 13:10:25 | 2024-05-28 17:47:46 | 20245000015491 | 2024-05-28 18:32:00 | Finalizado |
| 202410160004987 | 2024-05-28 14:30:22 | 2024-06-20 16:24:28 | 20245000017681 | 2024-06-20 16:33:05 | Finalizado |
| 202410160004997 | 2024-05-28 14:41:30 | 2024-06-05 10:57:32 | 20242000016341 | 2024-06-14 16:38:56 | Finalizado |
| 202410160005007 | 2024-05-28 16:28:49 | 2024-05-29 13:50:59 | 20245000015591 | 2024-05-29 19:22:50 | Finalizado |
| 202410160005017 | 2024-05-28 16:52:35 | 2024-05-30 15:14:07 | 20244000015841 | 2024-05-31 14:39:58 | Finalizado |
| 202410160005027 | 2024-05-28 16:58:34 | 2024-06-04 12:54:01 | 20245000016171 | 2024-06-04 14:19:31 | Finalizado |
| 202410160005037 | 2024-05-28 17:34:28 | 2024-06-15 09:38:12 | 20242000017281 | 2024-06-19 18:26:57 | Finalizado |
| 202410160005047 | 2024-05-28 18:29:47 | 2024-06-05 15:18:46 | 20242000016391 | 2024-06-12 17:52:16 | Finalizado |
| 202410160005057 | 2024-05-29 15:43:45 | 2024-06-11 14:48:19 | 20245000016721 | 2024-06-12 17:36:23 | Finalizado |
| 202410160005067 | 2024-05-29 18:41:12 | 2024-06-04 18:19:51 | 20245000016321 | 2024-06-12 15:50:28 | Finalizado |
| 202410160005077 | 2024-05-30 15:40:58 | 2024-06-12 16:17:45 | 20243000016921 | 2024-06-14 18:24:25 | Finalizado |
| 202410160005087 | 2024-05-30 16:29:36 | 2024-06-12 15:20:28 | 20244000016841 | 2024-06-14 14:27:46 | Finalizado |
| 202410160005097 | 2024-05-30 16:46:38 | 2024-06-04 10:57:54 | 20245000016141 | 2024-06-04 11:35:15 | Finalizado |
| 202410160005107 | 2024-05-30 17:16:46 | 2024-05-31 07:40:53 | 20245000015941 | 2024-05-31 10:20:34 | Finalizado |
| 202410160005117 | 2024-05-30 17:24:11 | 2024-05-31 07:34:10 | 20245000015931 | 2024-05-31 12:25:16 | Finalizado |
| 202410160005127 | 2024-05-30 18:45:45 | 2024-06-17 10:42:21 | 20245000017311 | 2024-06-17 11:29:00 | Finalizado |
| 202410160005137 | 2024-05-31 12:11:03 | 2024-06-14 10:44:10 | 20244000017091 | 2024-06-18 11:51:31 | Finalizado |
| 202410160005147 | 2024-05-31 13:12:55 | 2024-06-12 14:28:01 | 20242000016821 | 2024-06-18 17:10:33 | Finalizado |
| 202410160005157 | 2024-05-31 13:24:51 | 2024-06-24 15:05:00 | 20244000017961 | 2024-06-25 16:46:34 | Finalizado |
| 202410160005167 | 2024-05-31 13:43:09 | 2024-06-25 06:58:50 | 20242000018051 | 2024-06-25 18:44:40 | Finalizado |
| 202410160005177 | 2024-05-31 14:45:07 | 2024-06-06 07:38:04 | 20243000016401 | 2024-06-07 17:28:29 | Finalizado |
| 202410160005187 | 2024-05-31 14:52:10 | 2024-06-05 11:22:56 | 20242000016351 | 2024-06-14 16:43:02 | Finalizado |
| 202410160005197 | 2024-05-31 15:17:02 | 2024-06-18 15:21:03 | 20245000017461 | 2024-06-18 16:01:00 | Finalizado |
| 202410160005207 | 2024-05-31 15:45:16 | 2024-06-20 21:06:48 | 20242000017711 | 2024-06-25 17:42:45 | Finalizado |

De la misma manera, ciento setenta y ocho (178) PQRSD que ingresaron durante el mes de mayo, se observó que la respuesta fue elaborada 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**.

Así mismo, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó dieciséis (16) 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, **APC Colombia**, durante el periodo evaluado no 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”.*

A continuación, se citan algunas de las frecuentes que fueron registradas por nuestros grupos de valor.

# 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 Verificación Laboral
2. Solicitud de Prácticas Profesionales
3. Solicitud de relación de Contratos de Obra Pública de la Vigencia 2018 al 2024 del Orden Nacional y Territorial
4. Hoja de vida

e) Inscripción Diplomado de Cooperación Internacional

f) inconvenientes inscripción diplomado cooperación internacional

g) Circularización saldos por operaciones reciprocas primer trimestre de 2024.

h) Solicitud Certificación Contrato N.º 042 de 2013.

* 1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**

1. Solicitud de ayudar a encontrar fuente de financiación para proyecto agropecuario de Ganadería Silvopastoril
2. Acompañamiento para proyecto de anejo de residuos orgánicos con mosca soldado negra.
3. Solicitud de donaciones en especie - Emergencias por Ola Invernal
4. Solicitar colaboración para niños de escuela rurales (kits escolares).
5. Seguimiento y evaluación de los avances de los acuerdos, metas e indicadores pactados con el Pueblo Negro, Afrocolombiano, Raizal y Palenquero en la Consulta Previa del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026
6. Orientación para proyectos de Cooperación
7. Solicitud información sobre convocatorias vigentes o próximas a abrir
8. Solicitud apoyo en proyecto de redes y alcantarillado Lérida Tolima
9. Financiación del Proyecto Tracción Animal
   1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
10. Balance de los compromisos adquiridos, los logros alcanzados hasta la fecha en el marco de la Estrategia África desde la APC, así como conocer las actividades y programas proyectados para el presente año en el marco de dicha estrategia.
11. Solicitud donde se certificada de que participe en un curso en China
12. Solicitud Ayuda a víctimas en México para migrar
13. Solicitud de información Memorando de Entendimiento Colombia-Brasil, temas de igualdad racial.
14. Acercamiento y colaboración regional.
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

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

1. Solicitud para realizar cooperación bilateral en Colombia
2. Solicitud Proyecto de Cooperación Triangular Colombia-Paraguay (Fondo Regional para la Cooperación Triangular con Socios de América Latina y el Caribe)
3. Solicitud de clave para registrar donaciones
4. Información Registro en el sistema de información APC Colombia
5. Solicitud de Certificado de Utilidad común CUC
   1. **Dirección General**
6. Solicitud Vinculación al programa a través de proyecto de investigación.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de mayo de 2024, se observa una preferencia en el uso del correo electrónico de [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) para el envío de las PQRSD con un 97%, manteniéndose la preferencia que se presentó en el mes de abril con un 81%; mientras que el ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia tuvo una disminución del 3% la radicación de solicitudes.

A continuación, en la siguiente tabla se visualiza el comportamiento de los canales de radicación habilitados por la entidad:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN ABRIL 2024** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN MAYO 2024** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 13 | 12% | 6 | 3% |
| Correo electrónico para PQRSD | 92 | 88% | 172 | 97% |
| **TOTAL** | **105** | **100%** | **178** | **100%** |

# CONCLUSIONES

En el mes de mayo se observó la preferencia del correo electrónico de PQRSD [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) para el registro de las solicitudes de las partes interesadas y grupos en APC-Colombia.

Igualmente, resaltamos la apropiación del proceso y el uso adecuado de la herramienta Orfeo al momento de generar los oficios de respuesta, así como la eficiente gestión y cumplimiento de los términos para cada solicitud.

# 9. RECOMENDACIONES

1. Enviar a tiempo al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano la respuesta de la PQRSD, dado que como entidad estamos en la Obligación de responder en el menor plazo sin que se exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.
2. 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.
3. Seguir elaborando 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.
4. Así mismo, se sugiere desde el Proceso de Servicio al Ciudadano que cuando se esté proyectando la respuesta a una PQRSD iniciemos la comunicación saludando al ciudadano “Reciba un cordial saludo por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia – APC Colombia, eso nos permite tener un poco de cercanía con nuestros grupos de valor.
5. Finalmente, se recomienda revisar la gramática y la ortografía de la respuesta antes de enviarla, para evitar malentendidos, además utilizar párrafos cortos y separar la información clave para facilitar la lectura de la información remitida.

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