

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

1. **PERIODO EVALUADO: FEBRERO DE 2022**
2. **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional 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 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 mes de febrero de 2022, se recibió un total de ochenta y ocho (88) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron atendidas y respondidas dentro del tiempo establecido por la resolución 1755 de 2015.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **CANTIDAD RECIBIDA** | **CANTIDAD CONTESTADAD** | **PORCENTAJE** |
| INFORMACIÓN | 27 | 27 | 31% |
| ENTIDADES PUBLICA  | 11 | 11 | 13% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 42 | 42 | 48% |
| ENTES DE CONTROL  | 5 | 5 | 6% |
| COMUNICACIONES  | 1 | 1 | 1% |
| QUEJAS  | 1 | 1 | 1% |
| CONGRESO DE LA REPUBLICA  | 1 | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **88** | **88** | 100% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No RADICADO** | **FECHA DE RADICADO** | **FECHA DE RESPUESTA** | **TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)** | **RADICADO DE RESPUESTA** | **ESTADO** |
|  20221400000627 | 2022-02-01 11:24:59 | 2022-02-02 10:20:42 | 0 |  20222000001481 | Finalizado |
|  20221400000637 | 2022-02-01 11:46:31 | 2022-02-16 09:02:40 | 6 |  20222000003661 | Finalizado |
|  20221400000647 | 2022-02-01 12:47:50 | 2022-02-11 16:48:04 | 6 |  20225000003161 | Finalizado |
|  20221400000657 | 2022-02-01 16:30:35 | 2022-02-02 15:28:17 | 0 |  20222000001581 | Finalizado |
|  20221400000667 | 2022-02-02 09:07:46 | 2022-02-18 08:35:02 | 7 |  20222000004141 | Finalizado |
|  20221400000677 | 2022-02-02 09:29:42 | 2022-02-02 14:52:40 | 0 |  20222000001541 | Finalizado |
|  20221400000687 | 2022-02-02 11:21:25 | 2022-02-03 11:06:48 | 0 |  20224000001661 | Finalizado |
|  20221400000697 | 2022-02-02 16:43:07 | 2022-02-08 10:07:25 | 1 |  20223000002321 | Finalizado |
|  20221400000707 | 2022-02-02 18:33:58 | 2022-02-08 09:15:00 | 1 |  20224000002251 | Finalizado |
|  20221400000717 | 2022-02-03 15:41:11 | 2022-02-03 19:19:56 | 0 |  20225000001851 | Finalizado |
|  20221400000727 | 2022-02-04 09:55:33 | 2022-02-18 14:38:40 | 6 |  20222000004271 | Finalizado |
|  20221400000737 | 2022-02-04 12:11:12 | 2022-02-16 11:08:22 | 3 |  20222000003711 | Finalizado |
|  20221400000747 | 2022-02-04 15:05:11 | 2022-02-07 10:41:55 | 2 |  20225000002021 | Finalizado |
|  20221400000757 | 2022-02-04 15:55:50 | 2022-02-07 11:50:36 | 2 |  20224000002071 | Finalizado |
|  20221400000767 | 2022-02-04 16:28:48 | 2022-02-16 10:10:12 | 3 |  20222000003701 | Finalizado |
|  20221400000777 | 2022-02-04 16:57:35 | 2022-02-08 09:51:00 | 1 |  20223000002301 | Finalizado |
|  20221400000787 | 2022-02-07 09:06:08 | 2022-02-08 09:17:21 | 1 |  20224000002261 | Finalizado |
|  20221400000797 | 2022-02-07 13:12:01 | 2022-02-15 10:43:59 | 3 |  20223000003471 | Finalizado |
|  20221400000807 | 2022-02-07 16:09:25 | 2022-02-16 11:20:20 | 4 |  20222000003721 | Finalizado |
|  20221400000817 | 2022-02-07 16:14:03 | 2022-02-16 11:36:33 | 4 |  20222000003751 | Finalizado |
|  20221400000827 | 2022-02-07 16:35:32 | 2022-02-16 11:43:10 | 4 |  20222000003761 | Finalizado |
|  20221400000837 | 2022-02-07 17:08:10 | 2022-02-16 18:31:02 | 5 |  20225000004041 | Finalizado |
|  20221400000847 | 2022-02-07 17:23:45 | 2022-02-11 11:45:45 | 3 |  20224000003011 | Finalizado |
|  20221400000857 | 2022-02-08 15:39:36 | 2022-02-23 09:10:10 |   |  20221400000857 | Finalizado |
|  20221400000867 | 2022-02-08 16:00:57 | 2022-02-18 09:26:15 | 5 |  20222000004161 | Finalizado |
|  20221400000877 | 2022-02-08 16:24:14 | 2022-02-09 10:27:02 | 0 |  20222000002551 | Finalizado |
|  20221400000887 | 2022-02-09 08:31:27 | 2022-02-10 14:45:23 | 1 |  20222000002871 | Finalizado |
|  20221400000897 | 2022-02-09 09:18:37 | 2022-02-23 14:03:52 | 6 |  20222000005331 | Finalizado |
|  20221400000907 | 2022-02-09 11:49:14 | 2022-02-18 10:14:43 | 4 |  20222000004181 | Finalizado |
|  20221400000917 | 2022-02-09 12:25:28 | 2022-02-18 15:52:05 | 5 |  20222000004351 | Finalizado |
|  20221400000927 | 2022-02-09 12:45:01 | 2022-02-10 16:47:36 | 1 |  20222000002931 | Finalizado |
|  20221400000937 | 2022-02-09 12:55:16 | 2022-02-14 10:15:22 | 3 |  20222000003191 | Finalizado |
|  20221400000947 | 2022-02-09 15:13:14 | 2022-02-14 10:15:22 | 1 | 20222000003811 | Finalizado |
|  20221400000957 | 2022-02-09 15:13:28 | 2022-02-14 10:15:22 | 1 | 20222000003811 | Finalizado |
|  20221400000967 | 2022-02-09 15:45:52 | 2022-02-09 16:23:40 | 0 |  20222000002671 | Finalizado |
|  20221400000977 | 2022-02-09 16:04:31 | 2022-02-17 14:14:12 | 3 |  20222000004121 | Finalizado |
|  20221400000987 | 2022-02-10 09:26:15 | 2022-02-15 16:01:03 | 1 |  20224000003631 | Finalizado |
| 20221400000997 | 2022-02-10 11:46:16 |  2022-02-11 12:04:14 | 1 | [20225000003051](http://192.168.1.208/orfeox/document/20225000003051) | Finalizado |
|  20221400001007 | 2022-02-10 15:49:36 | 2022-02-18 11:25:39 | 3 |  20222000004201 | Finalizado |
|  20221400001017 | 2022-02-10 19:50:31 | 2022-02-11 12:13:01 | 0 |  20224000003061 | Finalizado |
|  20221400001027 | 2022-02-11 11:22:19 | 2022-02-15 14:16:55 | 0 |  20225000003591 | Finalizado |
|  20221400001037 | 2022-02-11 12:07:00 | 2022-02-15 11:08:42 | 1 |  20222000003541 | Finalizado |
|  20221400001047 | 2022-02-11 14:24:22 | 2022-02-16 15:05:35 | 1 |  20222000003811 | Finalizado |
|  20221400001057 | 2022-02-14 11:20:45 | 2022-02-22 09:09:37 | 5 | [20222000004621](http://192.168.1.208/orfeox/document/linked_document/2022140000107700002/download) | Finalizado |
|  20221400001067 | 2022-02-14 11:22:31 | 2022-02-22 09:09:37 | 5 | [20222000004621](http://192.168.1.208/orfeox/document/linked_document/2022140000107700002/download) | Finalizado |
|  20221400001077 | 2022-02-14 11:28:51 | 2022-02-22 09:09:37 | 3 |  20222000004621 | Finalizado |
|  20221400001087 | 2022-02-14 12:00:45 | 2022-02-18 11:38:18 | 3 |  20222000004211 | Finalizado |
|  20221400001097 | 2022-02-14 14:23:29 | 2022-02-18 16:34:29 | 4 |  20224000004361 | Finalizado |
|  20221400001107 | 2022-02-14 14:59:45 | 2022-02-18 16:45:58 | 4 |  20224000004371 | Finalizado |
|  20221400001117 | 2022-02-14 16:26:49 | 2022-02-15 10:50:35 | 0 |  20222000003501 | Finalizado |
|  20221400001127 | 2022-02-14 16:49:27 | 2022-02-23 10:07:26 | 4 |  20222000005201 | Finalizado |
|  20221400001137 | 2022-02-15 11:21:42 | 2022-02-16 13:03:13 | 1 |  20225000003771 | Finalizado |
|  20221400001147 | 2022-02-15 11:35:01 | 2022-02-21 16:08:05 | 2 |  20222000004561 | Finalizado |
|  20221400001157 | 2022-02-15 12:10:14 | 2022-02-24 15:08:16 | 5 |  20225000005911 | Finalizado |
|  20221400001167 | 2022-02-15 15:05:49 | 2022-02-16 15:25:20 | 1 |  20222000003821 | Finalizado |
|  20221400001177 | 2022-02-15 16:47:27 | 2022-02-18 11:12:03 | 2 |  20222000004191 | Finalizado |
|  20221400001187 | 2022-02-16 10:07:00 | 2022-02-17 09:18:52 | 0 |  20224000004061 | Finalizado |
|  20221400001197 | 2022-02-16 10:52:13 | 2022-02-21 15:48:39 | 1 |  20222000004551 | Finalizado |
|  20221400001207 | 2022-02-16 12:28:11 | 2022-02-18 14:08:44 | 2 |  20222000004251 | Finalizado |
|  20221400001217 | 2022-02-17 09:10:37 | 2022-02-25 07:52:25 | 3 |  20222000005951 | Finalizado |
|  20221400001227 | 2022-02-17 12:03:07 | 2022-02-25 08:42:29 | 3 |  20222000005961 | Finalizado |
|  20221400001237 | 2022-02-17 22:06:53 | 2022-03-07 14:03:38 | 5 |  20222000007351 | Finalizado |
|  20221400001247 | 2022-02-18 11:50:27 | 2022-02-22 10:32:18 | 1 |  20223000004781 | Finalizado |
|  20221400001257 | 2022-02-18 15:33:06 | 2022-03-07 17:42:25 | 5 |  20224000007541 | Finalizado |
|  20221400001267 | 2022-02-18 16:40:03 | 2022-02-25 15:23:45 | 2 |  20224000000183 | Finalizado |
|  20221400001277 | 2022-02-18 17:12:01 | 2022-02-18 17:18:29 | 0 |  20225000004381 | Finalizado |
|  20221400001287 | 2022-02-18 18:05:35 | 2022-02-22 10:19:55 | 1 | 20222000004761 | Finalizado |
|  20221400001297 | 2022-02-18 18:06:07 | 2022-02-22 10:19:55 | 1 |  20222000004761 | Finalizado |
|  20221400001307 | 2022-02-21 08:48:03 | 2022-02-22 16:10:37 | 1 |  20222000005141 | Finalizado |
|  20221400001317 | 2022-02-21 09:13:25 | 2022-02-23 16:49:44 | 2 |  20222000005501 | Finalizado |
| 20221400001327 | 2022-02-21 10:57:39 | 2022-03-14 15:26:28 | 9 |  20222000011061 | Finalizado |
|  20221400001337 | 2022-02-21 11:11:50 | 2022-02-24 10:41:20 | 2 |  20222000005731 | Finalizado |
|  20221400001347 | 2022-02-21 14:39:36 | 2022-02-21 15:19:05 | 0 |  20222000004541 | Finalizado |
|  20221400001357 | 2022-02-21 17:17:09 | 2022-02-28 10:41:28 | 2 |  20222000006121 | Finalizado |
|  20221400001367 | 2022-02-23 15:55:11 | 2022-02-24 14:21:38 | 0 |  20223000005901 | Finalizado |
|  20221400001377 | 2022-02-24 09:17:22 | 2022-02-25 14:08:17 | 1 |  20222000006061 | Finalizado |
|  20221400001387 | 2022-02-24 09:37:02 | 2022-03-03 07:39:30 | 2 |  20222000006741 | Finalizado |
|  20221400001397 | 2022-02-24 18:15:37 | 2022-03-03 07:39:30 | 4 |  20222000006741 | Finalizado |
|  20221400001407 | 2022-02-24 18:25:41 | 2022-03-11 10:48:22 | 10 | 20225000009511 | Finalizado |
|  20221400001417 | 2022-02-24 18:37:43 | 2022-03-11 10:48:22 | 10 | 20225000009781 | Finalizado |
|  20221400001427 | 2022-02-25 12:56:26 | 2022-03-08 10:37:29 | 2 |  20224000007851 | Finalizado |
|  20221400001437 | 2022-02-25 13:25:24 | 2022-02-28 14:40:53 | 1 |  20224000006141 | Finalizado |
|  20221400001447 | 2022-02-28 08:03:22 | 2022-03-08 14:18:00 | 4 |  20225000008491 | Finalizado |
|  20221400001457 | 2022-02-28 08:03:46 | 2022-03-08 15:06:09 | 4 |  20225000008611 | Finalizado |
|  20221400001467 | 2022-02-28 10:01:42 | 2022-03-07 10:16:28 | 3 |  20224000007201 | Finalizado |
|  20221400001477 | 2022-02-28 10:55:26 | 2022-03-15 10:34:34 | 6 |  20222000011431 | Finalizado |
|  20221400001487 | 2022-02-28 11:32:49 | 2022-03-14 11:14:34 | 5 |  20222000010871 | Finalizado |
|  20221400001497 | 2022-02-28 14:18:48 | 2022-03-11 10:48:22 | 6 |  20224000010171 | Finalizado |

Durante el periodo evaluado, no se presentaron quejas, reclamos, denuncias de corrupción, así mismo a ninguna 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**
1. Solicitud de información referente a: Registro Esal, crear 3 donantes para ingresos del registro de donaciones internacionales no reembolsables, Propuesta de Proyecto Alianzas, solicitud de colaboración entre asociaciones, Solicitud de acompañamiento e información para Emprendimiento, Solicitud de Practicas, Hojas de Vida, Certificaciones laborales etc.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** | **%** |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 16 | 18% |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 53 | 60% |
| Dirección Administrativa y Financiera Grupo de Talento Humano | 14 | 16% |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 5 | 6% |
| TOTAL | 88 | 100% |

Al realizar el análisis de las Direcciones que más recibieron y respondieron PQRSD durante el periodo, la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI y la Dirección de Demanda de Cooperación Internacional fueron las que tramitaron el mayor número de solicitudes.

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

Durante el mes de febrero de 2022 se evidencio un aumento del 11%, en la preferencia del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** publicado en la página web de APC-Colombia para el envío de las PQRSD a la Entidad, esto con respecto a la preferencia en el mes de enero de 2022, mientras que se observó un incremento del mismo porcentaje en la preferencia del correo electrónico.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN** | **ENERO 2022** | **%** | **FEBRERO 2022** | **%** |
| Formulario Web PQRSD | 8 | 14% | 10 | 11% |
| Correo | 51 | 89% | 78 | 89% |
| **TOTAL** | **59** | **100%** | **88** | **100%** |

**CONCLUSIONES**

* Se evidenció que para el mes de febrero de 2022, el correo electrónico es el canal de contacto más usado por las partes interesadas para colocar las PQRSD.
* 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**