**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 octubre 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 (octubre -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 octubre de 2023, se recibieron sesenta y tres (63) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo 13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022.

Igualmente, es importante indicar en este informe que el radicado 202310160006217 correspondientes una petición de consulta (30 días) del mes de septiembre y que aún se encontraba en trámite de respuesta oportuna en el informe anterior, se les dio respuesta el 2 de noviembre de 2023 con el número de radicado 20232000029231.

De la misma manera, de las sesenta y tres (63) PQRSD que ingresaron durante el mes de octubre, sesenta (60) radicados se observó 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,** y en tres (3) radicados se evidencio que 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.

Por otra parte, en este periodo evaluado, el número de solicitudes que ingresaron por el correo [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) y Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de octubre 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”.*

Además, no se recibieron por parte de los ciudadanos y grupos de 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** |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 21 | 33% |
| Consulta | 2 | 3% |
| Información | 22 | 35% |
| Entidades Públicas | 16 | 25% |
| Congreso de la República | 2 | 3% |
| **TOTAL** | **63** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
| 202310160006377 | 2023-10-02 11:54:34 | 20235000027651 | 2023-10-17 11:39:34 | Finalizado | 2023-10-17 23:59:59 |
| 202310160006387 | 2023-10-02 12:10:48 | 20232000026871 | 2023-10-10 18:46:53 | Finalizado | 2023-10-24 23:59:59 |
| 202310160006397 | 2023-10-02 14:28:37 | 20235000026531 | 2023-10-06 18:57:55 | Finalizado | 2023-10-17 23:59:59 |
| 202310160006407 | 2023-10-02 15:28:49 | 20235000026541 | 2023-10-06 18:56:48 | Finalizado | 2023-10-17 23:59:59 |
| 202310160006417 | 2023-10-02 16:14:45 | 20232000026721 | 2023-10-24 18:22:38 | Finalizado | 2023-10-24 23:59:59 |
| 202310160006427 | 2023-10-02 20:48:33 | 20234000027801 | 2023-10-17 16:27:30 | Finalizado | 2023-10-24 23:59:59 |
| 202310160006437 | 2023-10-03 11:00:57 | 20234000027341 | 2023-10-12 15:24:46 | Finalizado | 2023-10-18 23:59:59 |
| 202310160006447 | 2023-10-03 12:44:45 | 20234000027841 | 2023-10-18 16:42:46 | Finalizado | 2023-10-25 23:59:59 |
| 202310160006457 | 2023-10-03 15:24:33 | 20232000027391 | 2023-10-19 18:08:02 | Finalizado | 2023-10-25 23:59:59 |
| 202310160006467 | 2023-10-04 10:54:57 | 20231000028021 | 2023-10-18 16:22:36 | Finalizado | 2023-10-19 23:59:59 |
| 202310160006477 | 2023-10-04 15:03:39 | 20232000027531 | 2023-10-18 21:30:27 | Finalizado | 2023-10-26 23:59:59 |
| 202310160006487 | 2023-10-04 15:47:35 | 20235000027541 | 2023-10-13 19:10:05 | Finalizado | 2023-10-19 23:59:59 |
| 202310160006497 | 2023-10-05 16:45:04 | 20234000027171 | 2023-10-12 11:26:18 | Finalizado | 2023-10-20 23:59:59 |
| 202310160006507 | 2023-10-05 16:59:32 | 20232000028301 | 2023-10-24 18:46:13 | Finalizado | 2023-10-27 23:59:59 |
| 202310160006517 | 2023-10-06 15:28:39 | 20232000028441 | 2023-10-23 17:25:21 | Finalizado | 2023-10-23 23:59:59 |
| 202310160006527 | 2023-10-06 16:09:38 | 20235000028221 | 2023-10-24 18:48:16 | Finalizado | 2023-10-30 23:59:59 |
| 202310160006537 | 2023-10-06 16:33:12 | 20232000029171 | 2023-10-30 18:03:05 | Finalizado | 2023-10-30 23:59:59 |
| 202310160006547 | 2023-10-06 16:53:53 | 20232000027661 | 2023-10-18 21:28:58 | Finalizado | 2023-10-23 23:59:59 |
| 202310160006557 | 2023-10-06 17:20:40 | 20234000027871 | 2023-10-18 12:29:28 | Finalizado | 2023-10-23 23:59:59 |
| 202310160006567 | 2023-10-06 17:35:13 | 20232000027671 | 2023-10-18 16:42:03 | Finalizado | 2023-10-30 23:59:59 |
| 202310160006577 | 2023-10-06 18:01:24 | 20232000027891 | 2023-10-19 10:40:09 | Finalizado | 2023-10-30 23:59:59 |
| 202310160006587 | 2023-10-09 11:01:55 | 20233000027411 | 2023-10-12 17:08:29 | Finalizado | 2023-10-24 23:59:59 |
| 202310160006597 | 2023-10-09 14:59:41 | 20232000027741 | 2023-10-19 14:58:55 | Finalizado | 2023-10-24 23:59:59 |
| 202310160006607 | 2023-10-09 15:32:04 | 20234000027851 | 2023-10-18 12:30:59 | Finalizado | 2023-10-31 23:59:59 |
| 202310160006617 | 2023-10-09 16:46:50 | 20232000027751 | 2023-10-19 18:07:13 | Finalizado | 2023-10-24 23:59:59 |
| 202310160006627 | 2023-10-10 11:11:21 | 20234000028551 | 2023-10-24 18:45:29 | Finalizado | 2023-10-25 23:59:59 |
| 202310160006637 | 2023-10-10 17:55:24 | 20235000028641 | 2023-10-26 19:57:24 | Finalizado | 2023-11-02 23:59:59 |
| 202310160006647 | 2023-10-12 11:48:17 | 20233000028311 | 2023-10-23 12:44:26 | Finalizado | 2023-10-27 23:59:59 |
| 202310160006657 | 2023-10-12 13:11:33 | 20235000028231 | 2023-10-26 09:49:49 | Finalizado | 2023-10-27 23:59:59 |
| 202310160006667 | 2023-10-12 13:55:14 | 20234000028281 | 2023-10-25 21:38:28 | Finalizado | 2023-10-27 23:59:59 |
| 202310160006677 | 2023-10-12 16:48:20 |  | 2023-10-25 21:39:48 | Finalizado | 2023-10-27 23:59:59 |
| 202310160006687 | 2023-10-12 16:53:55 | 20235000028701 | 2023-10-25 21:37:34 | Finalizado | 2023-10-27 23:59:59 |
| 202310160006697 | 2023-10-16 16:08:13 | 20233000028191 | 2023-10-24 18:49:29 | Finalizado | 2023-11-09 23:59:59 |
| 202310160006707 | 2023-10-17 16:06:27 | 20232000029051 | 2023-10-31 15:39:22 | Finalizado | 2023-10-31 23:59:59 |
| 202310160006717 | 2023-10-19 10:17:35 | 20234000029021 | 2023-10-30 11:42:14 | Finalizado | 2023-11-03 23:59:59 |
| 202310160006727 | 2023-10-19 11:21:45 | 20232000028591 | 2023-10-31 16:07:26 | Finalizado | 2023-11-03 23:59:59 |
| 202310160006737 | 2023-10-19 21:44:22 | 20235000028681 | 2023-10-26 19:52:54 | Finalizado | 2023-11-03 23:59:59 |
| 202310160006747 | 2023-10-20 14:53:35 |  | 2023-11-01 11:12:25 | Finalizado | 2023-11-07 23:59:59 |
| 202310160006757 | 2023-10-20 16:01:20 | 20232000029541 | 2023-11-07 20:20:43 | Finalizado | 2023-11-07 23:59:59 |
| 202310160006767 | 2023-10-23 17:04:13 | 20234000029261 | 2023-11-07 12:20:03 | Finalizado | 2023-11-08 23:59:59 |
| 202310160006777 | 2023-10-23 18:02:06 | 20234000029791 | 2023-11-14 11:32:32 | Finalizado | 2023-11-16 23:59:59 |
| 202310160006787 | 2023-10-23 18:44:13 | 20234000029121 | 2023-10-30 10:40:38 | Finalizado | 2023-11-08 23:59:59 |
| 202310160006797 | 2023-10-23 19:07:47 | 20232000029611 | 2023-11-07 16:13:15 | Finalizado | 2023-11-08 23:59:59 |
| 202310160006807 | 2023-10-23 19:24:36 | 20232000029621 | 2023-11-07 16:42:26 | Finalizado | 2023-11-08 23:59:59 |
| 202310160006817 | 2023-10-23 19:40:00 | 20232000029181 | 2023-11-02 20:49:17 | Finalizado | 2023-11-16 23:59:59 |
| 202310160006827 | 2023-10-24 10:22:03 | 20234000029661 | 2023-11-08 17:41:41 | Finalizado | 2023-11-09 23:59:59 |
| 202310160006837 | 2023-10-24 18:37:55 | 20235000029771 | 2023-11-08 15:06:57 | Finalizado | 2023-11-09 23:59:59 |
| 202310160006847 | 2023-10-25 10:08:58 | 20232000029411 | 2023-11-02 17:25:45 | Finalizado | 2023-12-12 23:59:59 |
| 202310160006857 | 2023-10-25 10:17:50 | 20232000029581 | 2023-11-07 16:07:01 | Finalizado | 2023-12-12 23:59:59 |
| 202310160006867 | 2023-10-25 15:51:22 | 20235000028761 | 2023-11-01 17:59:01 | Finalizado | 2023-11-02 23:59:59 |
| 202310160006877 | 2023-10-26 12:13:55 | 20234000029111 | 2023-10-31 18:02:21 | Finalizado | 2023-11-14 23:59:59 |
| 202310160006887 | 2023-10-26 15:25:18 | 20234000029091 | 2023-10-27 12:52:59 | Finalizado | 2023-11-14 23:59:59 |
| 202310160006897 | 2023-10-26 20:15:07 | 20232000029631 | 2023-11-09 16:24:00 | Finalizado | 2023-11-14 23:59:59 |
| 202310160006907 | 2023-10-26 21:57:20 | 20232000029561 | 2023-11-07 15:35:48 | Finalizado | 2023-11-21 23:59:59 |
| 202310160006917 | 2023-10-30 11:04:53 | 20232000030371 | 2023-11-16 21:59:17 | Finalizado | 2023-11-16 23:59:59 |
| 202310160006927 | 2023-10-30 12:07:17 | 20234000030661 | 2023-11-16 21:57:44 | Finalizado | 2023-11-16 23:59:59 |
| 202310160006937 | 2023-10-30 12:13:19 | 20232000030741 | 2023-11-17 19:06:20 | Finalizado | 2023-11-23 23:59:59 |
| 202310160006947 | 2023-10-30 16:28:44 |  | 2023-11-14 23:59:59 | Finalizado | 2023-11-15 23:59:59 |
| 202310160006957 | 2023-10-30 16:51:27 | 20233000030011 | 2023-11-10 08:33:04 | Finalizado | 2023-11-23 23:59:59 |
| 202310160006967 | 2023-10-30 17:15:40 | 20234000030551 | 2023-11-16 21:58:28 | Finalizado | 2023-11-16 23:59:59 |
| 202310160006977 | 2023-10-30 21:50:50 | 20233000030601 | 2023-11-15 19:38:58 | Finalizado | 2023-11-16 23:59:59 |
| 202310160006987 | 2023-10-31 15:56:51 | 20232000029401 | 2023-11-07 10:41:32 | Finalizado | 2023-11-09 23:59:59 |
| 202310160006997 | 2023-10-31 22:38:05 | 20232000031141 | 2023-11-22 16:17:34 | Finalizado | 2023-11-24 23:59:59 |

Del mismo modo, durante el periodo evaluado, 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”.*

# PETICIONES MÁS FRECUENTE POR DIRECCIÓN

En el siguiente cuadro se relacionan las PQRSD recibidas por cada una de las direcciones internas de APC-Colombia:

|  |  |
| --- | --- |
| **octubre / 2023** | |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 13 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 26 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 17 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 6 |
| Dirección General | 1 |
| **TOTAL** | **63** |

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

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**

1. Solicitud de Revisión Reubicación de Personal
2. Solicitud de Información sobre las posibles pasantías
3. Solicitud de Información estado de pago cesantías Resolución 344 del 18 de agosto de 2023
4. Hoja de Vida
5. Solicitud de información del Contrato No 050 del 2021 y el contrato No 049 del 2021
6. Solicitud de certificado del contrato celebrado entre GSE y la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia.
7. Solicitud Aplazamiento Audiencia Art. 86 Ley 1474 De 2011 // 61-44-101037478
   1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
8. Derecho de petición de información mapeo cooperación.
9. Solicitud de apoyo, orientación, información de proyectos para postularnos y así acceder a vías terciarias con el fondo de Inversión de Sistema General de Regalías.
10. Solicitud información cursos de cooperación.
11. Solicitud de apoyo- proyecto construcción casa integral de equidad e igualdad de la mujer candelareña empoderada.
    1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
12. Formación para técnicos de Haití
13. Información programa de Comixta entre Colombia y Brasil
14. Información Becas de Cooperación Sur Sur - República De Chile, Convocatoria 2024.
15. Información Mecanismo Tripartito - APC, UE Y GIZ
16. Convocatoria Mecanismo Tripartito entre Colombia, Unión Europea y Alemania 2023
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
17. Información de las donaciones realizados por Japón.
18. Solicitud Reporte Insumo Trazador Presupuestal Construcción de Paz - Fuente Recursos de Cooperación Internacional a 30 junio de 2023
19. Solicitud Concepto - Alcance Parágrafo del Artículo 2.2.8.3.4. del Decreto 603 de 2022
20. Información de acceso a base de datos de los proyectos de cooperación internacional
21. Solicitud viabilidad APC - PCP "Colombia, Valle del Cauca Plan Maestro Logístico Tripuerto y establecimiento de plataforma de información logística inteligente".
    1. **Dirección General**
22. Solicitud de información del cumplimiento del PIGMLD y acciones llevadas a cabo desde la entidad para implementarlo.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de octubre de 2023 se evidencio un aumento del 92% en la preferencia del correo electrónico de [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) para el envío de las PQRSD al igual que el mes de septiembre con un 93% 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 aumento tuvo una preferencia del 8% en el mes de octubre el acceso al formulario Web para registrar una petición, como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN SEPTIEMBRE 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN OCTUBRE 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 5 | 7% | 5 | 8% |
| Correo electrónico para PQRSD | 63 | 93% | 58 | 92% |
| **TOTAL** | **68** | **100%** | **63** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció nuevamente que, en el mes de octubre 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 cincuenta y ocho (58) solicitudes que ingresaron por el correo [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) y cinco (5) por el Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de octubre 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”.*

# 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.
2. Enviar con tiempo la respuesta de la PQRSD al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, que le fue asignada mediante el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.
3. Se recomienda a los funcionarios públicos que deben dar respuesta a las PQRSD de los grupos de valor, que la información deben ser oportuna, clara, completa y de fondo, respecto al asunto solicitado por el peticionario, empleando un lenguaje claro, para evitar tecnicismo que impidan garantizar la efectividad del derecho de petición

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