Escudo de Colombia, Agencia presidencial de cooperación internacional, el futuro es de todos.

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

1. **PERIODO EVALUADO: ABRIL 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 abril de 2022, se recibió un total de cincuenta y ocho (58) 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** |
| CONSULTA | 1 | 1 | 1,72% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL y PARTICULAR | 31 | 31 | 53,45% |
| ENTIDADES PUBLICAS | 2 | 2 | 3,45% |
| INFORMACIÓN | 24 | 24 | 41,38% |
| **TOTAL** | **58** | **58** | **100%** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Estado** |
| 20221400002047 | 2022-04-01 14:42:07 | 2022-04-20 18:47:17 | 20225000017721 | Finalizado |
| 20221400002057 | 2022-04-04 09:43:19 | 2022-04-11 14:26:34 | 20224000016531 | Finalizado |
| 20221400002067 | 2022-04-04 14:39:06 | 2022-04-19 12:00:23 | 20222000017441 | Finalizado |
| 20221400002077 | 2022-04-04 15:00:19 | 2022-04-05 08:41:54 | 20223000014991 | Finalizado |
| 20221400002087 | 2022-04-04 15:29:12 | 2022-04-11 15:44:57 | 20224000016641 | Finalizado |
| 20221400002097 | 2022-04-05 09:06:43 | 2022-04-08 16:50:57 | 20222000016341 | Finalizado |
| 20221400002107 | 2022-04-06 08:44:35 | 2022-04-12 11:25:35 | 20222000016721 | Finalizado |
| 20221400002117 | 2022-04-06 09:49:33 | 2022-04-20 07:53:11 | 20222000017511 | Finalizado |
| 20221400002127 | 2022-04-06 12:23:14 | 2022-04-07 17:14:07 | 20222000015801 | Finalizado |
| 20221400002137 | 2022-04-07 12:15:39 | 2022-04-13 13:22:23 | 20224000017011 | Finalizado |
| 20221400002147 | 2022-04-07 15:27:52 | 2022-04-18 08:52:37 | 20223000017131 | Finalizado |
| 20221400002157 | 2022-04-07 15:43:29 | 2022-04-25 08:26:06 | 20222000018491 | Finalizado |
| 20221400002167 | 2022-04-07 16:06:56 | 2022-04-08 10:16:44 | 20222000015931 | Finalizado |
| 20221400002177 | 2022-04-07 16:32:08 | 2022-04-11 13:28:11 | 20224000016491 | Finalizado |
| 20221400002187 | 2022-04-07 16:53:42 | 2022-04-10 20:16:08 | 20224000016411 | Finalizado |
| 20221400002197 | 2022-04-08 15:08:27 | 2022-04-13 08:32:30 | 20222000016871 | Finalizado |
| 20221400002207 | 2022-04-08 15:33:37 | 2022-04-20 17:17:35 | 20222000017711 | Finalizado |
| 20221400002217 | 2022-04-08 18:41:33 | 2022-04-11 11:48:50 | 20222000016451 | Finalizado |
| 20221400002227 | 2022-04-11 11:51:18 | 2022-04-11 16:03:26 | 20224000016651 | Finalizado |
| 20221400002237 | 2022-04-11 11:56:13 | 2022-04-20 08:31:58 | 20222000017521 | Finalizado |
| 20221400002247 | 2022-04-11 12:24:13 | 2022-04-22 15:03:14 | 20224000018231 | Finalizado |
| 20221400002257 | 2022-04-11 14:36:33 | 2022-04-18 09:02:13 | 20223000017141 | Finalizado |
| 20221400002267 | 2022-04-11 15:14:07 | 2022-04-29 09:40:47 | 20222000019251 | Finalizado |
| 20221400002277 | 2022-04-12 16:27:52 | 2022-04-25 14:21:04 | 20224000018591 | Finalizado |
| 20221400002287 | 2022-04-12 16:36:45 | 2022-04-25 13:57:26 | 20224000018581 | Finalizado |
| 20221400002297 | 2022-04-12 17:20:21 | 2022-04-18 09:17:43 | 20223000017151 | Finalizado |
| 20221400002307 | 2022-04-12 17:32:05 | 2022-04-25 14:48:53 | 20224000018641 | Finalizado |
| 20221400002317 | 2022-04-16 14:07:09 | 2022-05-05 15:58:45 | 20222000019901 | Finalizado |
| 20221400002327 | 2022-04-18 12:34:11 | 2022-04-26 15:45:12 | 20222000018981 | Finalizado |
| 20221400002337 | 2022-04-18 12:44:13 | 2022-04-21 15:54:16 | 20222000017971 | Finalizado |
| 20221400002347 | 2022-04-18 15:58:38 | 2022-04-26 16:12:19 | 20222000019001 | Finalizado |
| 20221400002357 | 2022-04-18 16:14:38 | 2022-04-25 08:30:27 | 20222000018501 | Finalizado |
| 20221400002367 | 2022-04-18 16:27:41 | 2022-04-22 15:33:30 | 20222000018241 | Finalizado |
| 20221400002377 | 2022-04-19 08:59:34 | 2022-04-26 16:21:42 | 20222000019011 | Finalizado |
| 20221400002387 | 2022-04-19 09:35:48 | 2022-05-04 08:12:59 | 20222000019561 | Finalizado |
| 20221400002397 | 2022-04-19 17:30:54 | 2022-05-05 16:34:32 | 20222000019921 | Finalizado |
| 20221400002407 | 2022-04-20 12:57:56 | 2022-04-21 08:56:19 | 20222000017771 | Finalizado |
| 20221400002417 | 2022-04-20 15:35:34 | 2022-04-25 13:30:47 | 20224000018571 | Finalizado |
| 20221400002427 | 2022-04-20 15:57:05 | 2022-04-26 11:18:43 | 20222000018891 | Finalizado |
| 20221400002437 | 2022-04-20 16:19:58 | 2022-04-22 16:16:27 | 20222000018261 | Finalizado |
| 20221400002447 | 2022-04-20 16:40:33 | 2022-04-29 13:35:06 | 20225000019281 | Finalizado |
| 20221400002457 | 2022-04-21 10:17:48 | 2022-04-26 08:58:06 | 20224000018811 | Finalizado |
| 20221400002467 | 2022-04-21 14:42:37 | 2022-05-06 07:56:04 | 20224000019961 | Finalizado |
| 20221400002477 | 2022-04-22 15:32:52 | 2022-04-29 13:27:02 | 20222000019271 | Finalizado |
| 20221400002487 | 2022-04-25 09:21:12 | 2022-05-02 16:00:10 | 20222000019421 | Finalizado |
| 20221400002497 | 2022-04-25 10:27:56 | 2022-04-29 14:22:05 | 20225000019331 | Finalizado |
| 20221400002507 | 2022-04-25 11:33:48 | 2022-04-29 06:58:43 | 20222000019201 | Finalizado |
| 20221400002517 | 2022-04-25 11:43:36 | 2022-04-26 14:27:36 | 20222000018951 | Finalizado |
| 20221400002527 | 2022-04-25 11:53:38 | 2022-04-28 11:16:40 | 20222000019151 | Finalizado |
| 20221400002537 | 2022-04-25 12:14:26 | 2022-04-28 13:28:06 | 20222000019191 | Finalizado |
| 20221400002547 | 2022-04-25 12:35:17 | 2022-05-02 16:29:33 | 20222000019441 | Finalizado |
| 20221400002557 | 2022-04-28 05:55:27 | 2022-05-11 09:58:11 | 20222000020471 | Finalizado |
| 20221400002567 | 2022-04-28 08:48:48 | 2022-05-10 08:35:15 | 20224000020281 | Finalizado |
| 20221400002577 | 2022-04-28 09:25:58 | 2022-05-13 09:13:37 | 20222000022011 | Finalizado |
| 20221400002587 | 2022-04-28 11:30:52 | 2022-05-04 08:42:05 | 20222000019571 | Finalizado |
| 20221400002597 | 2022-04-29 09:07:56 | 2022-05-04 15:15:11 | 20222000019701 | Finalizado |
| 20221400002607 | 2022-04-29 09:07:57 | 2022-05-04 15:15:11 | 20222000019701 | Finalizado |
| 20221400002617 | 2022-04-29 14:07:59 | 2022-05-11 16:53:58 | 20222000020661 | 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: Cooperación Internacional, visita Consultoría JICA, Propuesta de Proyecto Alianzas, Reestablecer Contraseña etc.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** | **%** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 3 | 5,17% |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 37 | 63,79% |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 | 24,14% |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 4 | 6,90% |
| **TOTAL** | **58** | **100,00%** |

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

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

Durante el mes de abril de 2022 se evidencio un aumento del 20,69% 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 marzo de 2022, mientras que se observó un incremento 79,31% en la preferencia del correo electrónico en el mes de abril

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN** | **mar-22** | **%** | **abr-22** | **%** |
| Formulario Web PQRSD | 0 | 0,00% | 12 | 20,69% |
| Correo | 54 | 100,00% | 46 | 79,31% |
| **TOTAL** | **54** | **100%** | **58** | **100%** |

**CONCLUSIONES**

* Se evidenció que, para el mes de abril 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**