**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. 26 de julio de 2022**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. [INTRODUCCIÓN](#_Toc107319578)…………………………………………………………………….…………..3
2. [OBJETIVO…………………………………………………………………………….……….…3](#_Toc107319579)
3. [ALCANCE………………………………………………………………………………………...3](#_Toc107319581)
4. [DESARROLLO METODOLÓGICO………………………………………………….………...3](#_Toc107319583)
5. [RESULTADOS ………………………………………………………………………….…...…..4](#_Toc107319584)

6. CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR DIRECCIÓN…………………………………………....9

7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD………………………….…………………………….10

8. CONCLUSIONES……………………………………………………………………………….12

9. RECOMENDACIONES…………………………………………………………………………12

1. **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 (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.

1. **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 Agencia.

1. **ALCANCE**

PQRSD radicadas en el Sistema de Gestión Documental de Orfeo en APC-Colombia, desde el primero (1) al treinta y uno (31) de mayo de 2022.

1. **DESARROLLO METODOLÓGICO**

Se validó el cumplimiento de las respuestas a las PQRSD, recibidas y atendidas en las siguientes actividades:

* Se realizó el informe con base en la información generada por el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Información correspondiente al mes de mayo de 2022 (desde el primer día hasta el último día del mismo mes).
* Se verificó que la información generada por Orfeo, sea el total que se cargó durante el corte evaluado. Es decir, que si ingresaron sesenta (60) PQRSD, esta misma cantidad debe reflejar el Orfeo.
* Se revisó la información generada por Orfeo, en cuanto a las PQRSD, que se encuentran radicadas y en estado respondidas.
* A la fecha del presente informe, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano indica que no hay ninguna PQRSD que se encuentre en trámite, dado que cada una de las peticiones fueron atendidas por las Direcciones de la Agencia y tratándose de la Dirección Administrativa y Financiera fueron atendidas por el Coordinador de cada Grupo Interno de Trabajo de manera oportuna conforme a los tiempos establecidos en la Resolución No. 239 del 24 de junio de 2022 artículo 13, donde se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante nuestra Agencia.
* Se elaboró el informe con el resultado de seguimiento efectuado y con las recomendaciones citadas, para que se tomen decisiones y se implementen las acciones de mejora correspondientes.

# RESULTADOS

Durante el mes de mayo de 2022, se recibieron sesenta (60) PQRSD, las cuales fueron atendidas dentro del tiempo establecido en la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expedida por el Congreso de la República.

| TIPOLOGÍA | PQRSD RADICADA  | PQRSD RESPONDIDA | PORCENTAJE |
| --- | --- | --- | --- |
| Información | 22 | 22 | 37% |
| Derecho de petición de interés general o particular | 26 | 26 | 43% |
| Comunicaciones | 1 | 1 | 2% |
| Consulta | 2 | 2 | 3% |
| Entes de control | 1 | 1 | 2% |
| Congreso de la Republica | 1 | 1 | 2% |
| Entidades públicas | 7 | 7 | 12% |
| TOTAL | 60 | 60 | 100% |

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en Mayo de 2022, conforme a lo generado por el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICADO | FECHA DE RESPUESTA | NÚMERO DE RESPUESTA | ESTADO |
|  20221400002627 | 2022-05-02 08:49:16 | 2022-05-13 16:31:55 |  20225000022131 | Finalizado |
|  20221400002637 | 2022-05-02 09:08:07 | 2022-05-05 10:01:05 |  20222000019791 | Finalizado |
|  20221400002647 | 2022-05-02 09:24:40 | 2022-05-11 14:08:13 |  20224000020541 | Finalizado |
|  20221400002657 | 2022-05-02 10:24:51 | 2022-05-10 16:08:34 |  20222000020401 | Finalizado |
|  20221400002667 | 2022-05-02 15:06:52 | 2022-05-11 09:20:16 |  20221000020451 | Finalizado |
|  20221400002677 | 2022-05-02 15:26:18 | 2022-05-10 09:01:40 |  20224000020291 | Finalizado |
|  20221400002687 | 2022-05-03 15:34:06 | 2022-05-23 15:32:53 |  20222000022891 | Finalizado |
|  20221400002697 | 2022-05-03 15:54:48 | 2022-05-11 10:59:56 |  20222000020491 | Finalizado |
|  20221400002707 | 2022-05-04 15:55:56 | 2022-05-05 14:54:22 |  20222000019881 | Finalizado |
|  20221400002717 | 2022-05-04 16:37:57 | 2022-05-05 08:32:09 |  20222000019881 | Finalizado |
|  20221400002727 | 2022-05-05 14:40:55 | 2022-05-06 10:36:00 |  20222000019751 | Finalizado |
|  20221400002737 | 2022-05-06 08:28:38 | 2022-05-16 08:17:15 |  20224000019981 | Finalizado |
|  20221400002747 | 2022-05-09 09:25:08 | 2022-05-16 10:39:22 |  20224000022151 | Finalizado |
|  20221400002757 | 2022-05-09 11:18:56 | 2022-05-11 11:08:05 |  20224000022211 | Finalizado |
|  20221400002767 | 2022-05-09 14:13:45 | 2022-05-23 08:13:09 |  20222000020501 | Finalizado |
|  20221400002777 | 2022-05-09 15:24:45 | 2022-05-10 16:16:55 |  20222000022751 | Finalizado |
|  20221400002787 | 2022-05-10 10:09:09 | 2022-05-11 11:22:04 |  20222000020421 | Finalizado |
|  20221400002797 | 2022-05-10 10:53:42 | 2022-05-20 08:57:49 |  20222000020511 | Finalizado |
|  20221400002807 | 2022-05-10 11:21:02 | 2022-05-16 10:25:27 |  20224000022621 | Finalizado |
|  20221400002817 | 2022-05-11 08:44:41 | 2022-05-17 13:48:08 |  20222000022191 | Finalizado |
|  20221400002827 | 2022-05-11 09:06:46 | 2022-05-16 10:49:24 |  20222000022381 | Finalizado |
|  20221400002837 | 2022-05-11 14:12:01 | 2022-05-17 13:48:08 |  20222000022221 | Finalizado |
|  20221400002847 | 2022-05-12 12:22:17 | 2022-05-23 16:13:17 | 20225000022171 | Finalizado |
|  20221400002857 | 2022-05-12 12:30:43 | 2022-05-16 10:35:42 |  20222000022901 | Finalizado |
|  20221400002867 | 2022-05-16 08:49:03 | 2022-06-02 16:27:47 |  20222000022201 | Finalizado |
|  20221400002877 | 2022-05-17 09:47:50 | 2022-05-18 22:25:32 |  20222000023951 | Finalizado |
|  20221400002887 | 2022-05-17 10:05:10 | 2022-05-25 11:03:29 |  20222000022501 | Finalizado |
|  20221400002897 | 2022-05-17 11:14:41 | 2022-06-07 10:44:25 |  20222000023091 | Finalizado |
|  20221400002907 | 2022-05-17 15:20:26 | 2022-05-20 16:07:29 |  20225000024351 | Finalizado |
|  20221400002917 | 2022-05-17 16:30:32 | 2022-05-11 11:08:05 |  20225000005923 | Finalizado |
|  20221400002927 | 2022-05-17 16:30:33 | 2022-06-01 09:39:53 |  20222000023681 | Finalizado |
|  20221400002947 | 2022-05-19 11:53:11 | 2022-05-25 17:10:21 |  20225000023161 | Finalizado |
|  20221400002957 | 2022-05-19 12:01:11 | 2022-06-06 09:46:12 |  20222000024191 | Finalizado |
|  20221400002967 | 2022-05-19 16:21:35 | 2022-05-24 15:31:24 |  20222000023011 | Finalizado |
|  20221400002977 | 2022-05-20 15:26:19 | 2022-06-02 09:38:40 |  20225000023821 | Finalizado |
|  20221400002987 | 2022-05-20 15:52:25 | 2022-05-25 11:21:39 |  20222000023101 | Finalizado |
|  20221400002997 | 2022-05-20 16:57:06 | 2022-06-02 07:41:28 |  20224000023781 | Finalizado |
|  20221400003007 | 2022-05-23 11:38:55 | 2022-06-01 10:16:33 |  20222000023721 | Finalizado |
|  20221400003017 | 2022-05-23 16:30:08 | 2022-06-02 08:46:59 |  20222000023791 | Finalizado |
|  20221400003027 | 2022-05-24 10:41:02 | 2022-06-06 14:28:54 |  20225000024291 | Finalizado |
|  20221400003037 | 2022-05-24 16:03:09 | 2022-05-25 14:09:46 |  20222000023131 | Finalizado |
|  20221400003057 | 2022-05-24 16:26:13 | 2022-06-02 10:18:59 |  20224000023831 | Finalizado |
|  20221400003067 | 2022-05-24 16:30:25 | 2022-06-01 16:12:27 |  20222000023761 | Finalizado |
|  20221400003077 | 2022-05-25 09:39:27 | 2022-06-13 10:09:19 |  20225000024901 | Finalizado |
|  20221400003087 | 2022-05-25 15:01:34 | 2022-05-27 13:39:53 |  20222000023501 | Finalizado |
|  20221400003097 | 2022-05-25 15:34:00 | 2022-06-02 15:16:50 |  20222000023931 | Finalizado |
|  20221400003107 | 2022-05-25 17:02:17 | 2022-05-27 08:25:12 |  20224000023341 | Finalizado |
|  20221400003117 | 2022-05-26 09:20:03 | 2022-06-14 08:36:44 |  20224000025041 | Finalizado |
|  20221400003127 | 2022-05-26 09:56:29 | 2022-06-02 17:16:44 |  20222000024001 | Finalizado |
|  20221400003137 | 2022-05-26 15:36:25 | 2022-05-31 16:39:53 |  20225000023641 | Finalizado |
|  20221400003147 | 2022-05-26 15:45:09 | 2022-05-31 10:44:48 |  20223000023551 | Finalizado |
|  20221400003157 | 2022-05-26 16:45:44 | 2022-06-01 08:27:09 |  20222000023671 | Finalizado |
|  20221400003167 | 2022-05-27 12:11:26 | 2022-06-09 15:51:35 |  20224000024641 | Finalizado |
|  20221400003177 | 2022-05-27 12:35:13 | 2022-06-02 15:42:49 |  20222000023941 | Finalizado |
|  20221400003187 | 2022-05-31 09:50:21 | 2022-06-06 11:17:36 |  20224000024221 | Finalizado |
|  20221400003197 | 2022-05-31 12:39:05 | 2022-06-06 11:17:36 | 20225000023991 | Finalizado |
|  20221400003207 | 2022-05-31 16:46:52 | 2022-06-10 11:59:22 | 20221000006723 | Finalizado |
|  20221400003217 | 2022-05-31 17:21:08 | 2022-06-21 14:10:32 |  20222000025711 | Finalizado |
|  20221400003227 | 2022-05-31 17:26:43 | 2022-06-07 10:04:36 |  20222000024331 | Finalizado |

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en junio de 2022, conforme a lo generado por el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

Unificación de Temas más frecuentes de las direcciones

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.

|  |  |
| --- | --- |
| DIRECCIÓN | TOTAL |
| Dirección Administrativa y Financiera | 18  |
| Dirección General | 1 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación Internacional  | 35 |
| Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional | 6 |
| TOTAL | 60 |

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en julio de 2022, conforme a lo generado por el Sistema de Gastón Documental Orfeo.

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en julio de 2022, conforme a lo generado por el Sistema de Gastón Documental Orfeo.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de mayo, se evidencio que ningún ciudadano utilizó el “Formulario Web de PQRSD”, documento dispuesto para radicar las PQRSD, en la sede electrónica de APC-Colombia para uso de las partes interesadas y grupos de valor; con respecto al mes anterior (abril), la preferencia para radicar las PQRSD, tanto para abril como mayo fue mediante correo electrónico de PQRSD pqr@apccolombia.gov.co

Es decir, se evidencio una disminución del 0% en la preferencia del “Formulario Web de PQRSD”, con respecto a la preferencia en el mes de abril de 2022, mientras que se observó un incremento del 100% en la preferencia del uso del correo electrónico en el mes de mayo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD  | RADICADAS ABRIL 2022 | PORCENTAJE | RADICADAS MAYO 2022 | PORCENTAJE |
| Formulario Web de PQRSD | 12 | 21% | 0 | 0% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 46 | 79% | 60 | 100% |
| TOTAL | 58 | 100% | 58 | 100% |

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en julio de 2022, conforme a lo generado por el Sistema de Gastón Documental Orfeo.



**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en julio de 2022, conforme a lo generado por el Sistema de Gastón Documental Orfeo.

# CONCLUSIONES

* Se evidenció que para los meses de abril y junio de 2022, 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.
* Durante el periodo evaluado (mayo), la Agencia cumplió con las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, en lo referente a Derechos de Petición y con los lineamientos establecidos en la Resolución No. 239 del 24 de junio de 2022 artículo 13, en lo referente al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante al interior de la Agencia
1. RECOMENDACIONES
* Se recomienda a todos Los funcionarios que dan respuesta a las PQRSD que deben hacer uso de un lenguaje claro y unificado en la información que se envía a las partes interesadas y grupos de valor.
* Las Direcciones de la Agencia y tratándose de la Dirección Administrativa y Financiera el Coordinador de cada Grupo Interno de Trabajo, debe revisar la información que remita al Proceso de Gestión de Comunicaciones para ser publicada en la sede electrónica de APC- Colombia, la cual debe ser accesible, clara, y útil para las partes interesadas y grupos de valor.

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

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