**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 agosto 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 agosto 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 y seis (66) 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 se dio respuesta 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 agosto de 2022, se recibieron sesenta y seis (66) 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 | 21 | 21 | 32% |
| Derecho de petición de interés general o particular | 36 | 36 | 55% |
| Comunicaciones  | 1 | 1 | 2% |
| Queja | 1 | 1 | 2% |
| Congreso de la Republica | 4 | 4 | 6% |
| Entidades públicas | 3 | 3 | 5% |
| TOTAL | 66 | 66 | 100% |

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en agosto 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** |
|  202210160000017 | 2022-08-01 16:31:19 | 2022-08-03 16:31:32 |  20224000030261 | Finalizado |
|  202210160000027 | 2022-08-01 16:54:57 | 2022-08-02 12:00:15 |  20222000030101 | Finalizado |
|  202210160000037 | 2022-08-01 17:29:01 | 2022-08-05 09:10:12 |  20224000030401 | Finalizado |
|  202210160000047 | 2022-08-01 17:54:28 | 2022-08-09 16:21:19 |  20222000030611 | Finalizado |
|  202210160000057 | 2022-08-01 18:07:39 | 2022-08-03 05:25:45 |  20224000030191 | Finalizado |
|  202210160000067 | 2022-08-01 18:12:51 | 2022-08-05 09:10:42 |  20222000030411 | Finalizado |
|  202210160000077 | 2022-08-02 11:32:35 | 2022-08-02 14:31:07 |  20223000030141 | Finalizado |
|  202210160000087 | 2022-08-03 09:45:02 | 2022-08-09 15:20:09 |  20224000030581 | Finalizado |
|  202210160000097 | 2022-08-03 11:02:10 | 2022-08-03 13:19:35 |  20221000030241 | Finalizado |
|  202210160000107 | 2022-08-04 14:39:51 | 2022-08-10 15:21:45 |  20222000030711 | Finalizado |
|  202210160000117 | 2022-08-05 14:54:37 | 2022-08-17 10:20:10 |  20225000031361 | Finalizado |
|  202210160000127 | 2022-08-08 11:52:56 | 2022-08-10 11:12:51 |  20222000030661 | Finalizado |
|  202210160000137 | 2022-08-08 17:20:19 | 2022-08-22 16:28:06 |  20224000031791 | Finalizado |
|  202210160000147 | 2022-08-09 08:47:16 | 2022-08-24 11:41:09 |  20224000031931 | Finalizado |
|  202210160000157 | 2022-08-09 16:05:53 | 2022-08-17 14:57:43 |  20225000031461 | Finalizado |
|  202210160000167 | 2022-08-09 16:35:38 | 2022-08-12 09:05:07 |  20223000030991 | Finalizado |
|  202210160000177 | 2022-08-10 15:55:00 | 2022-08-10 16:33:33 |  20221400030741 | Finalizado |
|  202210160000187 | 2022-08-10 17:42:29 | 2022-08-22 11:11:57 |  20225000031771 | Finalizado |
|  202210160000197 | 2022-08-10 17:51:19 | 2022-08-11 10:46:54 |  20222000030841 | Finalizado |
|  202210160000207 | 2022-08-11 18:33:13 | 2022-08-30 08:05:54 |  20224000032671 | Finalizado |
|  202210160000217 | 2022-08-11 18:52:10 | 2022-08-17 14:05:13 |  20222000031411 | Finalizado |
|  202210160000227 | 2022-08-11 19:05:29 | 2022-08-23 10:02:04 |  20222000031811 | Finalizado |
|  202210160000237 | 2022-08-11 19:17:45 | 2022-08-17 14:13:51 |  20222000031421 | Finalizado |
|  202210160000247 | 2022-08-12 09:42:55 | 2022-08-17 09:00:49 |  20222000031331 | Finalizado |
|  202210160000257 | 2022-08-16 08:39:18 | 2022-08-16 10:48:41 |  20221000031171 | Finalizado |
|  202210160000267 | 2022-08-16 09:07:56 | 2022-08-24 09:57:37 |  20222000031861 | Finalizado |
|  202210160000277 | 2022-08-16 09:27:37 | 2022-08-22 09:30:37 |  20222000031761 | Finalizado |
|  202210160000287 | 2022-08-16 09:51:11 | 2022-08-24 14:05:13 |  20222000031971 | Finalizado |
|  202210160000297 | 2022-08-16 11:32:51 | 2022-08-24 16:09:08 |  20222000032021 | Finalizado |
|  202210160000307 | 2022-08-16 11:55:04 | 2022-08-17 11:03:36 |  20222000031381 | Finalizado |
|  202210160000317 | 2022-08-16 12:02:47 | 2022-08-16 16:59:09 |  20222000031311 | Finalizado |
|  202210160000327 | 2022-08-16 14:18:12 | 2022-08-26 16:21:26 |  20225000032401 | Finalizado |
|  202210160000337 | 2022-08-17 10:05:39 | 2022-08-19 14:51:21 |  20222000031741 | Finalizado |
|  202210160000347 | 2022-08-17 10:35:53 | 2022-08-17 14:22:12 |  20222000031431 | Finalizado |
|  202210160000357 | 2022-08-17 16:28:50 | 2022-08-25 15:46:12 |  20222000032211 | Finalizado |
|  202210160000367 | 2022-08-17 17:21:10 | 2022-08-24 14:48:47 |  20222000031991 | Finalizado |
|  202210160000377 | 2022-08-18 08:28:39 | 2022-08-18 15:10:39 |  20222000031611 | Finalizado |
|  202210160000387 | 2022-08-18 08:48:31 | 2022-08-29 09:18:56 |  20225000032421 | Finalizado |
|  202210160000397 | 2022-08-19 08:29:10 | 2022-08-24 08:15:32 |  20222000031841 | Finalizado |
|  202210160000407 | 2022-08-22 16:20:41 | 2022-09-02 14:32:51 |  20225000033211 | Finalizado |
|  202210160000417 | 2022-08-23 11:53:42 | 2022-08-24 10:17:02 |  20222000031871 | Finalizado |
|  202210160000427 | 2022-08-23 12:04:31 | 2022-08-25 10:15:14 |  20222000032071 | Finalizado |
|  202210160000437 | 2022-08-23 12:46:30 | 2022-08-26 10:14:55 |  20225000032301 | Finalizado |
|  202210160000447 | 2022-08-23 12:56:08 | 2022-08-25 15:58:45 |  20222000032221 | Finalizado |
|  202210160000457 | 2022-08-23 14:44:28 |   |   | Finalizado |
|  202210160000467 | 2022-08-23 14:44:29 | 2022-08-29 12:02:28 |  20225000032541 | Finalizado |
|  202210160000477 | 2022-08-23 15:26:35 | 2022-08-24 11:52:39 |  20224000031951 | Finalizado |
|  202210160000487 | 2022-08-23 16:05:53 | 2022-09-05 09:42:47 |  20224000033331 | Finalizado |
|  202210160000497 | 2022-08-23 16:17:39 | 2022-09-05 15:48:42 |  20222000033501 | Finalizado |
|  202210160000507 | 2022-08-24 08:14:37 | 2022-09-09 20:20:52 |  20225000034581 | Finalizado |
|  202210160000517 | 2022-08-24 09:59:51 | 2022-08-26 14:08:12 |  20221400032391 | Finalizado |
|  202210160000527 | 2022-08-24 14:56:19 | 2022-08-29 12:13:24 |  20225000010333 | Finalizado |
|  202210160000537 | 2022-08-24 15:26:33 | 2022-09-09 09:46:51 |  20222000034401 | Finalizado |
|  202210160000547 | 2022-08-25 16:39:00 | 2022-09-07 15:50:25 |  20224000033941 | Finalizado |
|  202210160000557 | 2022-08-25 16:57:12 |   |   | Finalizado |
|  202210160000567 | 2022-08-26 11:43:48 | 2022-08-29 08:48:34 |  20222000032411 | Finalizado |
|  202210160000577 | 2022-08-26 12:13:03 | 2022-08-31 12:15:15 |  20222000032831 | Finalizado |
|  202210160000587 | 2022-08-29 08:48:59 | 2022-09-12 08:33:30 |  20222000034591 | Finalizado |
|  202210160000597 | 2022-08-29 15:27:20 | 2022-08-29 17:14:12 |  20224000032641 | Finalizado |
|  202210160000607 | 2022-08-29 16:19:21 | 2022-09-01 17:12:34 |  20224000033041 | Finalizado |
|  202210160000617 | 2022-08-29 16:51:24 | 2022-09-01 15:11:11 |  20222000032991 | Finalizado |
|  202210160000627 | 2022-08-30 17:26:06 | 2022-09-01 12:02:38 |  20224000032961 | Finalizado |
|  202210160000637 | 2022-08-30 17:38:09 | 2022-09-07 14:35:24 |  20222000033881 | Finalizado |
|  202210160000647 | 2022-08-31 16:00:49 | 2022-09-12 10:05:36 |  20221000034611 | Finalizado |
|  202210160000657 | 2022-08-31 16:37:29 | 2022-09-01 17:21:42 |  20224000033051 | Finalizado |
|  202210160000667 | 2022-08-31 16:49:15 | 2022-09-06 16:56:52 |  20225000033711 | Finalizado |

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

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

Unificación de Temas más reiterativos en el mes de agosto de las direcciones:

**Dirección Administrativa y Financiera:**

* Información para prácticas profesionales
* Hoja de vida
* Solicitud de información - vacantes en APC – Colombia
* Información sobre Vacantes de Trabajo
* Solicitud autorización retiro cesantías. Motivo desvinculación laboral
* Certificación para retiro de cesantías

**Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación: Proyectos**

* Radicación proyecto para presentación a la cooperación y la consecución de recursos.
* Aunar Esfuerzos de Cooperación en los Proyectos Productivos de Seguridad Alimentaria, Reactivación Económica y Producción Agropecuaria en el Resguardo Indígena Emberá-Katío Dochama Sur
* Proyecto Productivo Apicola (Yacopi)
* Presentación de un proyecto de ambiental para la protección y conservación del agua en el Municipio de Puerto Libertador alto Jorge - Córdoba.
* Solicitud de ayuda para ejecución de proyecto
* Solicitud de Inicio de Gestión en el Fortalecimiento y Aunar Esfuerzos de Cooperación en los Proyectos Productivos de Seguridad Alimentaria, Reactivación Económica y Producción Agropecuaria”, con radicado interno No. DE-FCP-E-2022-0337

**Dirección De Demanda De Cooperación Internacional**

* Registro ESAL
* Información CUC - Fundación MarViva
* Solicitud Reunión Cíclope- Efectividad de Gasto Público – DNP
* Información Sobre Certificación (sobre el procedimiento de expedición de Constancia de Registro y del Certificado de Utilidad Común (CUC)
* Funcionamiento plataforma ESAL y recuperación usuario y clave ESAL - Corporación Colectivos por la Vida NIT 900990447-1
* Petición para registro ante la agencia presidencial de cooperación internacional – Registro Esal.

Igualmente, es Importante informar que en la sede electrónica se encuentra el nuevo espacio de preguntas frecuentes <https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/preguntas-frecuentes> con los temas propios de la agencia, que le permite a las partes interesadas y grupos consultar los temas más frecuentes en un solo link, sin que tenga que desplazarse por todo la página. De la misma manera con este nuevo sitio podemos estar más cerca de la ciudadanía, sino que además el número de estas solicitudes pueden bajar significativamente.



|  |  |
| --- | --- |
| DIRECCIÓN | TOTAL |
| Dirección Administrativa y Financiera | 21 |
| Dirección General  | 1 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación Internacional  | 32 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional | 9 |
| TOTAL | 66 |

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

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

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de agosto de 2022 se evidencio una disminución del 1,52% 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 al mes de Julio de 2,27% donde se mantuvo una baja preferencia en uso del formulario Web, mientras que se observó un incremento del 98,48% en la preferencia del correo electrónico de PQRSD pqr@apccolombia.gov.co para el registro de las solicitudes.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD  | RADICADAS JULIO 2022 | PORCENTAJE | RADICADAS AGOSTO 2022 | PORCENTAJE |
| Formulario Web de PQRSD | 1 | 2,27% | 1 | 1,52% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 43 | 97,63 | 65 | 98,48% |
| TOTAL | 44 | 100% | 66 | 100% |

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

# CONCLUSIONES

* Se evidenció que para los meses de julio y agosto 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 (agosto), se evidencio que de las sesenta y seis (66) PQRSD registradas el Sistema de Gestión Documental Orfeo, sesenta y cuatro (64) realizaron la respuesta desde el radicado principal y dos (2) no lo realizaron Como corresponde.
1. RECOMENDACIONES
* El proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, recomienda a los procesos de la Agencia solicitar a Gestión de Tecnologías de la Información TI, jornadas de sensibilización y capacitación sobre las principales funcionalidades y como opera el Sistema de Gestión Documental Orfeo para los funcionarios nuevos para continuar con el buen desempeño en el manejo de la herramienta como fue en este mes donde se evidencio que los funcionarios delegados para el trámite de la PQRSD gestionaron la respuesta desde el radicado principal.

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