**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 (30) de septiembre 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 septiembre 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 cincuenta y tres (53) 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 reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante nuestra Agencia.

# RESULTADOS

Durante el mes de septiembre de 2022, se recibieron cincuenta y tres (53) PQRSD, las cuales fueron tramitadas 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDA** | **PORCENTAJE** |
| Información | 9 | 9 | 17% |
| Derecho de petición de interés general o particular | 26 | 26 | 49% |
| Entes de control | 1 | 1 | 2% |
| Comunicaciones | 1 | 1 | 2% |
| Consulta | 1 | 1 | 2% |
| Congreso de la República | 1 | 1 | 2% |
| Entidades públicas | 14 | 14 | 26% |
| **TOTAL** | **53** | **53** | **100%** |

**Fuente:** Elaboración del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en septiembre 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** |
| 202210160000677 | 2022-09-01 08:54:21 | 2022-09-01 11:49:55 | 20222000032951 | Finalizado |
| 202210160000687 | 2022-09-01 15:39:20 | 2022-09-09 10:29:12 | 20222000034421 | Finalizado |
| 202210160000697 | 2022-09-01 16:30:41 | 2022-09-02 15:39:58 | 20223000033261 | Finalizado |
| 202210160000707 | 2022-09-01 16:57:42 | 2022-09-02 14:05:31 | 20223000033201 | Finalizado |
| 202210160000717 | 2022-09-02 16:01:02 | 2022-09-09 09:10:24 | 20223000034371 | Finalizado |
| 202210160000727 | 2022-09-05 19:29:57 | 2022-09-19 14:20:02 | 20225000035741 | Finalizado |
| 202210160000737 | 2022-09-06 09:34:34 | 2022-09-22 09:54:36 | 20225000036141 | Finalizado |
| 202210160000747 | 2022-09-06 10:01:46 | 2022-09-08 13:12:27 | 20222000034271 | Finalizado |
| 202210160000757 | 2022-09-06 10:56:51 | 2022-09-07 14:58:13 | 20222000033891 | Finalizado |
| 202210160000767 | 2022-09-06 17:23:12 | 2022-09-14 08:10:18 | 20224000034981 | Finalizado |
| 202210160000777 | 2022-09-07 19:00:24 | 2022-09-09 15:20:35 | 20224000034531 | Finalizado |
| 202210160000787 | 2022-09-07 19:17:47 | 2022-09-19 08:44:41 | 20223000035611 | Finalizado |
| 202210160000797 | 2022-09-07 19:30:57 | 2022-09-19 14:43:04 | 20225000035751 | Finalizado |
| 202210160000807 | 2022-09-08 09:58:07 | 2022-09-19 11:51:23 | 20225000035701 | Finalizado |
| 202210160000817 | 2022-09-08 10:12:27 | 2022-09-19 14:50:03 | 20225000035761 | Finalizado |
| 202210160000827 | 2022-09-08 10:27:18 | 2022-09-22 16:23:53 | 20225000036281 | Finalizado |
| 202210160000837 | 2022-09-09 11:39:44 | 2022-09-12 10:38:45 | 20222000034631 | Finalizado |
| 202210160000847 | 2022-09-09 15:12:59 | 2022-09-20 12:11:20 | 20225000035861 | Finalizado |
| 202210160000857 | 2022-09-09 16:34:22 | 2022-09-13 10:44:00 | 20223000034831 | Finalizado |
| 202210160000867 | 2022-09-13 09:21:00 | 2022-09-19 10:12:27 | 20222000035631 | Finalizado |
| 202210160000877 | 2022-09-13 10:01:59 | 2022-09-26 14:45:27 | 20225000036511 | Finalizado |
| 202210160000887 | 2022-09-13 15:24:34 | 2022-09-14 10:34:52 | 20223000035001 | Finalizado |
| 202210160000897 | 2022-09-14 12:14:27 | 2022-09-27 15:09:20 | 20222000036741 | Finalizado |
| 202210160000907 | 2022-09-14 17:10:58 | 2022-09-21 11:22:05 | 20225000036001 | Finalizado |
| 202210160000917 | 2022-09-14 17:25:22 | 2022-09-29 10:06:51 | 20222000036961 | Finalizado |
| 202210160000927 | 2022-09-15 09:45:29 | 2022-10-05 17:20:17 | 20224000037701 | Finalizado |
| 202210160000937 | 2022-09-15 15:05:54 | 2022-10-04 17:40:27 | 20224000037521 | Finalizado |
| 202210160000947 | 2022-09-15 15:33:26 | 2022-10-13 10:16:57 | 20224000038351 | Finalizado |
| 202210160000957 | 2022-09-19 09:45:46 | 2022-09-19 14:18:07 | 20222000035731 | Finalizado |
| 202210160000967 | 2022-09-19 11:35:28 | 2022-09-22 15:21:52 | 20222000036251 | Finalizado |
| 202210160000977 | 2022-09-19 12:43:09 | 2022-09-20 08:42:26 | 20222000035821 | Finalizado |
| 202210160000987 | 2022-09-20 09:03:41 | 2022-09-20 09:43:19 | 20225000035831 | Finalizado |
| 202210160000997 | 2022-09-20 14:21:47 | 2022-09-29 14:18:27 | 20224000037021 | Finalizado |
| 202210160001007 | 2022-09-21 10:23:23 | 2022-09-27 13:01:00 | 20222000036701 | Finalizado |
| 202210160001017 | 2022-09-21 11:03:18 | 2022-09-27 11:39:51 | 20222000036641 | Finalizado |
| 202210160001037 | 2022-09-21 17:11:19 | 2022-09-30 11:53:03 | 20222000037121 | Finalizado |
| 202210160001047 | 2022-09-22 09:26:34 | 2022-09-26 08:49:16 | 20222000036441 | Finalizado |
| 202210160001057 | 2022-09-22 11:24:16 | 2022-10-03 17:19:17 | 20224000037351 | Finalizado |
| 202210160001067 | 2022-09-23 08:41:00 | 2022-09-27 12:57:52 | 20222000036691 | Finalizado |
| 202210160001077 | 2022-09-23 09:00:47 | 2022-09-28 16:26:04 | 20225000036881 | Finalizado |
| 202210160001087 | 2022-09-23 15:36:24 | 2022-09-28 17:03:39 | 20225000036901 | Finalizado |
| 202210160001097 | 2022-09-26 09:13:15 | 2022-09-26 13:49:09 | 20222000036501 | Finalizado |
| 202210160001107 | 2022-09-26 10:46:06 | 2022-09-26 14:53:22 | 20225000036521 | Finalizado |
| 202210160001117 | 2022-09-26 11:11:04 | 2022-09-29 14:59:06 | 20222000037041 | Finalizado |
| 202210160001127 | 2022-09-26 14:21:44 | 2022-10-05 17:13:41 | 20224000037691 | Finalizado |
| 202210160001137 | 2022-09-26 14:36:45 | 2022-09-28 11:50:56 | 20225000036811 | Finalizado |
| 202210160001147 | 2022-09-27 11:02:39 | 2022-10-10 18:38:35 | 20225000038081 | Finalizado |
| 202210160001157 | 2022-09-27 17:00:47 | 2022-10-10 08:48:22 | 20225000037921 | Finalizado |
| 202210160001167 | 2022-09-28 15:47:24 | 2022-09-29 09:45:44 | 20222000036941 | Finalizado |
| 202210160001177 | 2022-09-29 14:35:32 | 2022-10-12 16:54:48 | 20224000038331 | Finalizado |
| 202210160001187 | 2022-09-30 07:41:26 | 2022-10-18 11:56:49 | 20224000038781 | Finalizado |
| 202210160001197 | 2022-09-30 09:49:21 | 2022-10-03 07:52:13 | 20222000037181 | Finalizado |
| 202210160001207 | 2022-09-30 14:29:09 | 2022-10-03 10:35:48 | 20222000037251 | Finalizado |

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

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

**Dirección Administrativa y Financiera:**

* Solicitud de información vacantes para pasantías
* Hoja de vida
* Información de Movimiento de lista de elegible
* Información de vacantes
* Solicitud de certificado de ingresos año 2021
* Solicitud de practicas
* Retiro Cesantías - Fondo Nacional del Ahorro - Ex trabajador APC

**Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**

Información para presentar de manera adecuada un proyecto de cooperación internacional.

* solicitud de información de programas de becas para jóvenes
* información Cooperación Col-Col.
* Solicitud de cita
* Cooperación Oficina Transparencia Gobernación del Valle del Cauca

**Dirección De Demanda De Cooperación Internacional**

* Consulta - Decreto 1651 2021 proyectos de cooperación internacional provenientes de fondos de auxilios o donaciones de entidades o gobiernos extranjeros convenidos con el gobierno colombiano destinados a realizar programas de utilidad común CUC.
* Información de Herramientas normativas de la cooperación internacional en Colombia (2020) e instancias de Cooperación Internacional 2020 Mecanismos innovadores de financiación para el desarrollo 2021
* Solicitud de información Misión Descentralización
* Solicitud de priorización ante el BID de la cooperación técnica no rembolsable en las áreas de política fiscal para el cambio climático.
* Documento e informe sobre la gestión de cooperación con internacional de Colombia

**Dirección De Oferta De Cooperación Internacional**

* Información sobre convocatorias de estudio en Chile
* Respaldo estratégico del DANE al Proyecto Sistema Registros Estadísticos para la explotación de datos administrativos en los Inés de Bolivia, Chile, Colombia y Perú.
* Solicitud de Información Alianza del Pacífico
* Información del Sistema de Registros Estadísticos para la explotación de datos administrativos
* Información de Proyecto Asociación De Madres Y Padres Solteros De Guatemala

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 17 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 21 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 9 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 6 |
| **TOTAL** | **53** |

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de septiembre de 2022 se evidencio un leve aumento del 16,98% 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 anterior de 1.52% donde se mantuvo una baja preferencia en uso del formulario Web, mientras que se observó una disminución del 83,02% en la preferencia del correo electrónico de PQRSD [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co) para el registro de las solicitudes con respecto al mes de agosto donde aumento en el uso correo electrónico para el registro de la PQRSD del 98,48%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD | RADICADAS AGOSTO 2022 | PORCENTAJE | RADICADAS SEPTIEMBRE 2022 | PORCENTAJE |
| Formulario Web de PQRSD | 1 | 1,52% | 9 | 16,98% |
| Correo electrónico para PQRSD | 65 | 98,48% | 44 | 83,02% |
| TOTAL | **66** | **100,00%** | **53** | **100,00%** |

# CONCLUSIONES

* Se evidenció que para los meses de agosto y septiembre 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 (septiembre), se evidencio que cincuenta y tres (53) PQRSD registradas el Sistema de Gestión Documental Orfeo, la respuesta petición fue realizada desde el radicado principal.

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 o para reformar los conocimientos sobre el ORFEO y así 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.