**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 noviembre 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 noviembre 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 seis (56) 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 finalizado e igualmente se verifico que la respuesta de la petición fuera realizada desde el radicado principal.

# RESULTADOS

Durante el mes de noviembre de 2022, se recibieron cincuenta y seis (56) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales cincuenta y cinco (55) fueron atendidas y respondidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022 y uno (1) restante que se encuentran en trámite de respuesta porque aún están dentro del término para ser atendidos.

Igualmente, es importante mencionar que los radicados 202210160001927 y 202210160002017 a signados a la Dirección General el 8 de noviembre y 17 de noviembre de 2022. Me permito indicar que el radicado 202210160001927se le dio respuesta mediante oficio de salida No 20221000041451 del 15 de noviembre de 2022 y se envió a los correo [donis.diaz@contraloria.gov.co](mailto:donis.diaz@contraloria.gov.co) y [monica.pava@contraloria.gov.co](mailto:monica.pava@contraloria.gov.co) . En cuanto al radicado 202210160002017 de la Federación Nacional Nuevo Liderazgo Campesino, quien solicitaba una cita con la directora de Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia fue atendida directamente en el despacho de la directora.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información | 9 | 9 | 16% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 24 | 24 | 43% |
| Reclamo | 1 | 0 | 2% |
| Consulta | 1 | 1 | 2% |
| Entes de control | 4 | 4 | 7% |
| Congreso de la República | 3 | 3 | 5% |
| Entidades Públicas | 14 | 14 | 25% |
| **TOTAL** | **56** | **55** | **100%** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número de Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Número de respuesta** | **Estado** |
| 202210160001787 | 2022-11-01 14:53:01 | 2022-11-01 15:27:35 | 20223000040201 | Finalizado |
| 202210160001797 | 2022-11-01 16:15:34 | 2022-11-16 14:11:18 | 20224000041691 | Finalizado |
| 202210160001807 | 2022-11-01 17:00:01 | 2022-11-11 16:09:34 | 20224000041351 | Finalizado |
| 202210160001817 | 2022-11-01 17:09:04 | 2022-11-15 09:53:29 | 20222000041411 | Finalizado |
| 202210160001827 | 2022-11-02 09:53:48 | 2022-11-03 16:46:21 | 20223000040541 | Finalizado |
| 202210160001837 | 2022-11-02 11:25:50 | 2022-11-02 15:56:14 | 20222000040401 | Finalizado |
| 202210160001847 | 2022-11-02 17:02:31 | 2022-11-03 10:07:45 | 20223000040451 | Finalizado |
| 202210160001857 | 2022-11-03 15:59:23 | 2022-11-22 08:42:57 | 20225000042331 | Finalizado |
| 202210160001867 | 2022-11-03 16:13:58 | 2022-11-09 14:21:00 | 20222000041081 | Finalizado |
| 202210160001877 | 2022-11-03 16:45:58 | 2022-11-16 12:01:00 | 20222000041661 | Finalizado |
| 202210160001887 | 2022-11-03 17:00:31 | 2022-11-09 13:32:07 | 20223000041061 | Finalizado |
| 202210160001897 | 2022-11-04 10:56:48 | 2022-11-22 08:48:47 | 20225000042341 | Finalizado |
| 202210160001907 | 2022-11-04 11:52:26 | 2022-11-08 15:03:00 | 20222000040861 | Finalizado |
| 202210160001917 | 2022-11-04 12:26:40 | 2022-11-10 09:31:52 | 20222000041191 | Finalizado |
| 202210160001927 | 2022-11-08 09:41:48 |  |  | En Trámite |
| 202210160001937 | 2022-11-08 10:15:14 | 2022-11-15 10:19:38 | 20222000041421 | Finalizado |
| 202210160001947 | 2022-11-09 16:34:18 | 2022-11-10 15:28:01 | 20225000041241 | Finalizado |
| 202210160001957 | 2022-11-09 17:20:49 | 2022-11-10 15:30:20 | 20224000041251 | Finalizado |
| 202210160001967 | 2022-11-10 12:45:23 | 2022-11-30 11:42:02 | 20224000043091 | Finalizado |
| 202210160001977 | 2022-11-10 15:51:03 | 2022-11-21 10:23:27 | 20222000042211 | Finalizado |
| 202210160001987 | 2022-11-10 16:31:35 | 2022-11-24 09:05:02 | 20222000042561 | Finalizado |
| 202210160001997 | 2022-11-16 15:52:08 | 2022-11-23 17:21:08 | 20224000042521 | Finalizado |
| 202210160002007 | 2022-11-17 14:32:37 | 2022-11-21 08:43:04 | 20225000042151 | Finalizado |
| 202210160002017 | 2022-11-17 18:09:49 |  |  | En Trámite |
| 202210160002027 | 2022-11-17 18:19:13 | 2022-11-21 10:51:13 | 20225000042221 | Finalizado |
| 202210160002037 | 2022-11-17 18:38:17 | 2022-11-28 08:34:57 | 20223000042731 | Finalizado |
| 202210160002047 | 2022-11-18 12:47:47 | 2022-11-21 23:02:22 | 20224000042311 | Finalizado |
| 202210160002057 | 2022-11-18 16:40:07 | 2022-12-01 15:22:42 | 20222000043421 | Finalizado |
| 202210160002067 | 2022-11-18 16:46:12 | 2022-11-23 09:35:45 | 20222000042421 | Finalizado |
| 202210160002077 | 2022-11-18 16:55:15 | 2022-12-07 09:05:10 | 20225000043821 | Finalizado |
| 202210160002087 | 2022-11-21 18:43:49 | 2022-11-28 13:39:28 | 20224000042801 | Finalizado |
| 202210160002097 | 2022-11-21 18:57:57 | 2022-12-07 09:10:28 | 20225000043831 | Finalizado |
| 202210160002107 | 2022-11-22 16:03:52 | 2022-11-25 08:26:29 | 20222000042631 | Finalizado |
| 202210160002117 | 2022-11-22 16:46:43 |  |  | Finalizado |
| 202210160002127 | 2022-11-22 17:06:42 | 2022-11-23 14:37:45 | 20222000042451 | Finalizado |
| 202210160002137 | 2022-11-22 17:53:53 | 2022-12-20 11:59:00 | 20224000044771 | En Trámite |
| 202210160002147 | 2022-11-22 18:07:31 | 2022-11-23 15:48:22 | 20222000042491 | Finalizado |
| 202210160002157 | 2022-11-22 18:18:37 | 2022-12-13 08:54:51 | 20224000044171 | Finalizado |
| 202210160002167 | 2022-11-23 17:04:44 | 2022-11-30 15:34:46 | 20222000043191 | Finalizado |
| 202210160002177 | 2022-11-24 15:00:29 | 2022-11-28 08:32:26 | 20225000042721 | Finalizado |
| 202210160002187 | 2022-11-25 11:17:30 | 2022-12-05 10:59:15 | 20225000043641 | Finalizado |
| 202210160002197 | 2022-11-25 11:47:58 | 2022-11-29 16:57:20 | 20224000043021 | Finalizado |
| 202210160002207 | 2022-11-25 12:01:41 | 2022-12-09 07:45:25 | 20224000043851 | Finalizado |
| 202210160002217 | 2022-11-25 12:53:38 | 2022-12-05 11:11:33 | 20225000043651 | Finalizado |
| 202210160002237 | 2022-11-25 14:47:28 |  |  | Finalizado |
| 202210160002247 | 2022-11-25 15:16:24 | 2022-11-30 14:52:04 | 20222000043151 | Finalizado |
| 202210160002257 | 2022-11-28 12:41:52 | 2022-12-06 08:40:07 | 20222000043741 | Finalizado |
| 202210160002267 | 2022-11-28 14:35:57 | 2022-12-15 15:47:12 | 20225000044551 | Finalizado |
| 202210160002277 | 2022-11-28 16:28:12 | 2022-12-07 09:56:59 | 20225000043841 | Finalizado |
| 202210160002287 | 2022-11-29 08:50:35 | 2022-12-05 10:31:27 | 20222000043631 | Finalizado |
| 202210160002297 | 2022-11-29 10:10:35 | 2022-12-01 08:24:37 | 20224000043251 | Finalizado |
| 202210160002307 | 2022-11-29 11:54:33 | 2022-12-05 16:12:54 | 20225000043701 | Finalizado |
| 202210160002317 | 2022-11-29 15:47:40 | 2022-12-06 12:17:35 | 20225000043751 | Finalizado |
| 202210160002327 | 2022-11-29 16:00:34 | 2022-12-05 12:15:53 | 20225000043671 | Finalizado |
| 202210160002337 | 2022-11-30 11:10:15 | 2022-12-14 12:04:42 | 20224000044411 | Finalizado |
| 202210160002347 | 2022-11-30 14:59:54 |  |  | Finalizado |

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

Unificación de temas solicitados en el mes de octubre de 2022 de las direcciones:

**Dirección Administrativa y Financiera**

1. Solicitud de prácticas
2. Hoja de vida Alexander Cerpa
3. Hoja de vida Camilo Cruz
4. Notificación de Acto Administrativo-Concurso CNSC
5. Ampliación Información Solicitud Ciudadana 2022-254479-82111-SE
6. petición del Banco Credifinanciera sobre créditos de libranza
7. Información resultados Convocatoria
8. Colaborar con Donaciones

**Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**

1. Propuesta para financiamiento para la Construcción del Plan de Acción Ambiental Juvenil
2. Solicitud de estudio de Donaciones
3. Alianza con la Asociación de campesinos en Colombia-Región de aprendizaje
4. Información de convocatorias
5. Solicitud de concepto jurídico y diferencias entre instrumento de cooperación internacional, hermanamiento y mancomunidad
6. Solicitud de información- Proyecto

**Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

1. Consulta frente al programa alianzas para la reactivación financiado por el fondo de ABU DHABI para el desarrollo.
2. Registro Esal
3. Solicitud de espacio presentación estrategia comercial Agrorigen- Población Victima del Conflicto.
4. Base de datos-organismos multilaterales

**Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**

1. Información Instrumento de Escala Abreviada de Desarrollo
2. Solicitud información convocatoria de proyectos de cooperación SUR SUR
3. Información de instrumento Escala Abreviada de Desarrollo (EADI)
4. Universidades que aplican para convenio Magister para países miembros de la Alianza del Pacífico

**Dirección General**

1. Solicitud de información Agenda 2030 - ODS 16
2. solicitud una cita con la Directora

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 18 |
| Dirección General | 2 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 21 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 11 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 4 |
| **TOTAL** | **56** |

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de noviembre de 2022 se evidencio una disminución del 11% 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 18% la preferencia en uso del formulario Web, mientras que se observó una incremento del 89% en el mes de noviembre en la preferencia del correo electrónico de PQRSD [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co) para el registro de las solicitudes ante la agencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADA EN OCTUBRE 2022** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN NOVIEMBRE 2022** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 10 | 18% | 6 | 11% |
| Correo electrónico para PQRSD | 47 | 82% | 50 | 89% |
| **TOTAL** | **53** | **100,00%** | **56** | **100,00%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció que para los meses de octubre y noviembre 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, pero también se evidencio que poco a poco va subiendo la preferencia a radicar las PQRSD a través del Formulario Web de PQRSD.
2. RECOMENDACIONES
3. El proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, recomienda a los procesos de la Agencia Seguir con buen desempeño y el trabajo en conjunto que se está desarrollando al interior de cada dirección por velar por el cumplimento del trámite de cada uno de la PQRSD que le son asignadas por el ORFEO.

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