**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 (31) de diciembre 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 diciembre 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 cuarenta y ocho (48) 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.
* Se revisó y se evidencio durante el mes de diciembre de 2022 no se recibieron quejas y reclamos sobre el servicio que presta la entidad.

# RESULTADOS

Durante el mes de diciembre de 2022, se recibieron cuarenta y ocho (48) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron cuarenta y cuatro (44) fueron atendidas y respondidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022 y cuatro (4) radicados con números 202210160002687 y 202210160002717, 202210160002697 y 202210160002787 la respuesta al peticionario se envió fuera del tiempo de ley.

Igualmente, es importante mencionar que durante la vigencia de 2022, la respuesta de cuarenta y cinto (45) PQRSD fue realizada desde el radicado principal, lo que permite tener un control de las peticiones de entrada y salida, a la vez facilita realizar búsqueda de manera ágil en el Sistema de Gestión documental Orfeo, y tres (3) radicados de PQRSD identificadas con los números de radicado 202210160002617, 202210160002787 no realizaron la respuesta en el radicado principal, sino por el contrario se hizo a parte y se adjuntó al radicado de entrada el radicado 202210160002807 se envió por correo electrónico la respuesta de la solicitud.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información  | 4 | 4 | 8% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 33 | 33 | 69% |
| Denuncia | 1 | 1 | 2% |
| Entes de control  | 4 | 4 | 8% |
| Comunicaciones  | 1 | 1 | 2% |
| Congreso de la República | 1 | 1 | 2% |
| Entidades Públicas  | 4 | 4 | 8% |
| **TOTAL** | **48** | **48** | **100%** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número de Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Número de respuesta** | **Estado** |
|  202210160002357 | 2022-12-02 12:15:42 | 2022-12-05 11:45:41 |  20222000043661 | Finalizado |
|  202210160002367 | 2022-12-02 15:28:20 | 2022-12-16 16:01:54 |  20224000044621 | Finalizado |
|  202210160002377 | 2022-12-02 17:05:01 | 2022-12-09 11:22:50 |  20222000043901 | Finalizado |
|  202210160002387 | 2022-12-05 09:04:45 | 2022-12-06 15:34:11 |  20225000043781 | Finalizado |
|  202210160002397 | 2022-12-05 09:56:09 | 2022-12-22 13:30:51 |  20222000045391 | Finalizado |
|  202210160002407 | 2022-12-05 10:11:56 | 2022-12-12 08:48:57 |  20222000044021 | Finalizado |
|  202210160002417 | 2022-12-06 10:22:02 | 2022-12-19 09:34:14 |  20222000044661 | Finalizado |
|  202210160002427 | 2022-12-06 15:23:05 | 2022-12-06 17:22:40 |  20222000043811 | Finalizado |
|  202210160002437 | 2022-12-06 16:08:47 | 2022-12-23 14:05:30 |  20225000045601 | Finalizado |
|  202210160002447 | 2022-12-06 16:47:32 | 2022-12-12 16:32:12 |  20222000044131 | Finalizado |
|  202210160002457 | 2022-12-09 14:44:22 | 2022-12-09 15:13:27 |  20225000043971 | Finalizado |
|  202210160002467 | 2022-12-09 15:51:26 | 2022-12-15 11:19:53 |  20222000044501 | Finalizado |
|  202210160002477 | 2022-12-09 16:24:12 | 2022-12-27 22:13:27 |  20224000045781 | Finalizado |
|  202210160002487 | 2022-12-12 18:14:28 | 2022-12-13 11:55:12 |  20224000044241 | Finalizado |
|  202210160002497 | 2022-12-13 09:12:04 | 2022-12-14 09:31:15 |  20221000044391 | Finalizado |
|  202210160002507 | 2022-12-14 15:47:47 | 2022-12-14 18:31:25 |  20224000044451 | Finalizado |
|  202210160002517 | 2022-12-14 16:21:44 | 2022-12-19 10:22:32 |  20224000044681 | Finalizado |
|  202210160002527 | 2022-12-14 17:16:21 | 2022-12-15 10:51:42 |  20224000044491 | Finalizado |
|  202210160002537 | 2022-12-16 09:11:49 | 2022-12-16 15:55:57 |  20222000044611 | Finalizado |
|  202210160002547 | 2022-12-16 14:43:19 | 2022-12-21 11:44:39 |  20222000045031 | Finalizado |
|  202210160002557 | 2022-12-16 15:31:10 | 2022-12-21 11:55:52 |  20222000045041 | Finalizado |
|  202210160002567 | 2022-12-16 15:45:51 | 2022-12-19 10:24:12 |  20222000044691 | Finalizado |
|  202210160002577 | 2022-12-16 16:36:52 | 2022-12-26 11:35:19 |  20224000045661 | Finalizado |
|  202210160002587 | 2022-12-19 12:09:24 | 2022-12-20 11:09:11 |  20224000044751 | Finalizado |
|  202210160002597 | 2022-12-19 17:39:12 | 2022-12-20 12:02:03 |  20222000044781 | Finalizado |
|  202210160002607 | 2022-12-20 12:34:02 | 2022-12-23 11:41:47 |  20222000045591 | Finalizado |
| 202210160002617 | 2022-12-20 15:08:28 |   |   | Finalizado |
|  202210160002627 | 2022-12-20 15:15:28 | 2022-12-20 15:47:59 |  20221400044821 | Finalizado |
|  202210160002637 | 2022-12-21 15:37:26 | 2023-01-03 11:24:08 |  20234000000161 | Finalizado |
|  202210160002647 | 2022-12-21 16:28:17 | 2022-12-22 09:33:47 |  20224000045201 | Finalizado |
|  202210160002657 | 2022-12-21 16:50:24 | 2022-12-26 13:15:10 |  20224000045681 | Finalizado |
|  202210160002667 | 2022-12-21 17:03:45 | 2023-01-10 12:14:13 |  20231000000451 | Finalizado |
|  202210160002677 | 2022-12-21 17:27:40 | 2022-12-28 14:46:36 |  20223000045841 | Finalizado |
|  202210160002687 | 2022-12-22 10:36:55 | 2023-01-13 10:59:15 |  20233000000741 | Finalizado |
|  202210160002697 | 2022-12-27 08:11:00 | 2023-01-04 11:38:40 |  20234000000201 | Finalizado |
|  202210160002707 | 2022-12-27 10:26:12 | 2022-12-28 11:12:09 |  20222000045801 | Finalizado |
|  202210160002717 | 2022-12-27 10:42:07 | 2023-01-13 11:11:15 |  20233000000751 | Finalizado |
|  202210160002727 | 2022-12-27 11:31:23 | 2022-12-27 14:39:57 |  20224000045741 | Finalizado |
|  202210160002737 | 2022-12-27 11:53:50 | 2023-01-03 15:41:48 |  20234000000191 | Finalizado |
|  202210160002747 | 2022-12-27 12:16:52 | 2022-12-27 14:41:25 |  20224000045751 | Finalizado |
|  202210160002757 | 2022-12-27 15:11:57 | 2022-12-28 15:37:22 |  20222000045871 | Finalizado |
|  202210160002767 | 2022-12-28 16:29:50 | 2023-01-13 11:45:43 |  20233000000761 | Finalizado |
|  202210160002777 | 2022-12-29 17:42:07 | 2023-01-04 08:51:48 |  20235000000063 | Finalizado |
|  202210160002787 | 2022-12-29 18:35:01 |   |   | Finalizado |
|  202210160002797 | 2022-12-29 18:53:48 | 2023-01-12 09:48:04 |  20231000000621 | Finalizado |
|  202210160002807 | 2022-12-29 19:29:17 |   |   | Finalizado |
|  202210160002817 | 2022-12-29 19:59:41 | 2022-12-30 10:32:28 |  20222000045971 | Finalizado |
|  202210160002827 | 2022-12-30 13:02:51 | 2023-01-20 14:15:39 |  20234000001161 | Finalizado |

Así mismo, en el mes de diciembre de 2022, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC- Colombia realizó diez (10) traslado a otras entidades por no ser de su competencia, citando el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 ***Artículo 21. Funcionario sin competencia.*** *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

Unificación de temas más solicitados en el mes de diciembre de 2022 de las direcciones:

**Dirección Administrativa y Financiera**

1. Solicitud de prácticas
2. Solicitud de certificación de contrato de Prestación de Servicios

**Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**

1. Solicitud de ayuda - proyecto
2. Presentación de proyectos
3. Socialización de emprendimiento
4. Establecer articulación que permita el trabajo en conjunto
5. Apoyo a comunidades indígenas, afrodescendientes y campesinos en el marco de la formulación de proyectos de cooperación internacional y en la conformación del Banco de Proyectos.

**Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

1. Información sobre los recursos de Cooperación Internacional que han sido aportados al programa Visión Amazonia, identificando su origen y cuantía.
2. Registro Esal - Inscripción Fundación IPS San Ignacio
3. Información sobre convocatorias
4. Información sobre fondos de cooperación que recibe Colombia.

**Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**

1. Proyectos de Cooperación Internacional no reembolsable financiados por China en Colombia (incluyendo proyectos de cambio climático)

**Dirección General**

1. Solicitud de información de los datos de contacta de la Directora general Eleonora Betancur González.
2. solicitud de pago contrato de compraventa No. 067-2022

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 16 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 16 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 12 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 4 |
| **TOTAL** | **48** |

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de diciembre de 2022 se evidencio de disminución de un punto porcentual frente al mes anterior 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 11% la preferencia en uso del formulario Web, mientras que se observó un incremento del 90% en el mes de diciembre en la preferencia del correo electrónico de PQRSD pqrsd@apccolombia.gov.co para el registro de las solicitudes ante la agencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN NOVIEMBRE 2022** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN DICIEMBRE 2022** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 6 | 11% | 5 | 10% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 50 | 89% | 43 | 90% |
| **TOTAL** | **56** | **100,00%** | **48** | **100,00%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció que para los meses de noviembre y diciembre 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.
2. RECOMENDACIONES
3. El proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera el 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.