**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. 28 de febrero de 2023**

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc128641189)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc128641190)

[3. ALCANCE 3](#_Toc128641191)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 3](#_Toc128641192)

[5. RESULTADOS 4](#_Toc128641193)

[6. CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN 9](#_Toc128641194)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 11](#_Toc128641195)

[8. CONCLUSIONES 12](#_Toc128641196)

[9. RECOMENDACIONES 12](#_Toc128641197)

# 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.

# 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 entidad.

# ALCANCE

El presente informe incluye las PQRSD radicadas en APC-Colombia por medio del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, del primero (01) al veintiocho (28) de febrero de 2023.

# DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas y respondidas por APC-Colombia, durante el periodo evaluado:

* Se descargó la información del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe (febrero-2023).
* Se revisó la información identificando el “Estado” de cada una de las PQRSD se encuentran (Finalizado, En trámite, Vencida).
* Se revisó que la respuesta enviada fue elaborada desde el número de radicado principal.
* Adicionalmente, se revisó el informe del mes anterior para validar si existían PQRSD pendientes de respuesta.
* Se revisó y se evidencio que durante el mes de febrero de 2023 no se recibieron quejas y reclamos sobre el servicio que presta la entidad.

# RESULTADOS

Durante el análisis realizado se evidencio que, durante el mes de febrero de 2023, se recibieron noventa y dos (92) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales noventa (90) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022, igualmente, se evidencio que dos (2) peticiones fueron atendidas fuera de los tiempos de ley, cuyos números de radicado son (202310160000937 y 202310160000987) del 13 y 14 de febrero de 2023 asignados a la Dirección Administrativa y Financiera – Administración de Recursos y la Dirección de Demanda de Cooperación Internacional.

Finalmente, el radicado 202310160000737 del 3 de febrero de 2023 asignado a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Talento Humano, la respuesta fue dada en oportunidad notificando de la Resolución número 47 del 13 de febrero del 2023 a la peticionaria por correo electrónico el 14 de febrero de 2023 al correo mapisebu@hotmail.com el cual reposa en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Así mismo, es importante mencionar que durante el mes de febrero de 2023, la respuesta de ochenta y nueve (89) 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 búsquedas de manera ágil en el Sistema de Gestión documental Orfeo, y tres (3) radicados identificadas con los números de 202310160000937, 202310160001017 y 202310160001237 del 13,14 y 21 de febrero de 2023, la respuesta no se realizó desde el radicado principal, sino por el contrario se elaboró en un documento independiente y se adjuntó al radicado de entrada.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información  | 29 | 29 | 32% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 47 | 47 | 51% |
| Anónimo | 1 | 1 | 1% |
| Entes de control  | 2 | 2 | 2% |
| Congreso de la República | 2 | 2 | 2% |
| Entidades Públicas  | 11 | 11 | 12% |
| **TOTAL** | **92** | **92** | **100%** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
|  202310160000597 | 2023-02-01 09:27:56 |  20235000003031 | 2023-02-09 16:00:48 | Finalizado |
|  202310160000607 | 2023-02-01 10:58:56 |  20232000002671 | 2023-02-06 17:08:42 | Finalizado |
|  202310160000617 | 2023-02-01 11:54:59 |  20233000002431 | 2023-02-01 17:26:46 | Finalizado |
|  202310160000627 | 2023-02-01 12:26:03 |  20235000003671 | 2023-02-16 08:36:49 | Finalizado |
|  202310160000637 | 2023-02-01 14:45:05 |  20234000003601 | 2023-02-14 15:43:24 | Finalizado |
|  202310160000647 | 2023-02-01 14:57:16 |  20235000003691 | 2023-02-16 08:48:30 | Finalizado |
|  202310160000657 | 2023-02-01 17:43:12 |  20232000002741 | 2023-02-07 17:27:22 | Finalizado |
|  202310160000667 | 2023-02-01 17:53:45 |  20235000001223 | 2023-02-02 09:06:28 | Finalizado |
|  202310160000677 | 2023-02-01 18:02:46 |  20232000002491 | 2023-02-06 17:31:41 | Finalizado |
|  202310160000687 | 2023-02-02 10:23:43 |  20235000003681 | 2023-02-16 08:34:39 | Finalizado |
|  202310160000697 | 2023-02-02 12:41:28 |  20234000003721 | 2023-02-16 16:42:41 | Finalizado |
|  202310160000707 | 2023-02-02 14:45:46 |  20233000002561 | 2023-02-03 16:22:22 | Finalizado |
|  202310160000717 | 2023-02-02 15:18:18 |  20233000002581 | 2023-02-03 16:37:31 | Finalizado |
|  202310160000727 | 2023-02-02 15:51:19 |  20235000002541 | 2023-02-03 14:58:59 | Finalizado |
|  202310160000737 | 2023-02-03 09:31:34 |  20235000002531 | 2023-03-06 08:38:09 | Finalizado |
|  202310160000747 | 2023-02-03 09:50:37 |  20232000002921 | 2023-02-09 16:05:27 | Finalizado |
|  202310160000757 | 2023-02-03 10:20:22 |  20232000002691 | 2023-02-06 17:38:28 | Finalizado |
|  202310160000767 | 2023-02-03 12:33:59 |  20232000002901 | 2023-02-09 16:09:23 | Finalizado |
|  202310160000777 | 2023-02-06 08:31:36 |  20232000002881 | 2023-02-09 16:10:52 | Finalizado |
|  202310160000787 | 2023-02-06 12:22:10 |  20232000003631 | 2023-02-15 17:10:33 | Finalizado |
|  202310160000797 | 2023-02-08 09:51:50 |  20235000004821 | 2023-02-27 11:12:41 | Finalizado |
|  202310160000807 | 2023-02-09 08:35:54 |  20235000003521 | 2023-02-13 16:13:33 | Finalizado |
|  202310160000817 | 2023-02-09 09:01:15 |  20232000003641 | 2023-02-15 17:08:36 | Finalizado |
|  202310160000827 | 2023-02-09 09:52:28 |  20235000004791 | 2023-02-27 15:18:21 | Finalizado |
|  202310160000837 | 2023-02-09 16:28:42 |  20234000004391 | 2023-02-23 14:53:18 | Finalizado |
|  202310160000847 | 2023-02-09 16:54:26 |  20232000003911 | 2023-02-22 17:37:58 | Finalizado |
|  202310160000857 | 2023-02-09 17:06:50 |  20235000004661 | 2023-02-27 16:50:00 | Finalizado |
|  202310160000867 | 2023-02-10 09:45:28 |  20234000004181 | 2023-02-23 20:28:39 | Finalizado |
|  202310160000877 | 2023-02-10 09:57:04 |  20232000003541 | 2023-02-15 14:17:51 | Finalizado |
|  202310160000887 | 2023-02-10 10:29:44 |  20235000004801 | 2023-03-01 18:20:16 | Finalizado |
|  202310160000897 | 2023-02-10 16:49:59 |  20232000004111 | 2023-02-22 17:15:43 | Finalizado |
|  202310160000907 | 2023-02-10 17:09:42 |  20234000004411 | 2023-02-24 15:04:16 | Finalizado |
|  202310160000917 | 2023-02-13 09:03:18 |  20232000003751 | 2023-02-20 12:46:29 | Finalizado |
|  202310160000927 | 2023-02-13 09:14:10 |  20232000003801 | 2023-02-20 12:44:13 | Finalizado |
|  202310160000937 | 2023-02-13 09:50:57 |   | 2023-03-01 09:36:56 | Finalizado |
|  202310160000947 | 2023-02-13 10:37:19 |  20232000003941 | 2023-02-20 16:03:01 | Finalizado |
|  202310160000957 | 2023-02-13 11:06:51 |  20232000003901 | 2023-02-20 12:42:38 | Finalizado |
|  202310160000967 | 2023-02-13 16:39:00 |  20234000004611 | 2023-02-27 19:24:44 | Finalizado |
|  202310160000977 | 2023-02-13 16:59:57 |  20235000002393 | 2023-02-21 17:19:45 | Finalizado |
|  202310160000987 | 2023-02-14 11:24:34 |  20234000005141 | 2023-03-01 15:00:14 | Finalizado |
|  202310160000997 | 2023-02-14 14:11:58 |  20233000003611 | 2023-02-15 10:28:18 | Finalizado |
|  202310160001007 | 2023-02-14 15:41:04 |  20233000004171 | 2023-02-22 10:36:11 | Finalizado |
|  202310160001017 | 2023-02-14 16:01:28 |   | 2023-02-15 15:11:55 | Finalizado |
|  202310160001027 | 2023-02-15 11:14:20 |  20233000003661 | 2023-02-15 15:19:14 | Finalizado |
|  202310160001037 | 2023-02-15 12:08:50 |  20232000003991 | 2023-02-22 17:36:29 | Finalizado |
|  202310160001047 | 2023-02-15 12:27:41 |  20232000000015 | 2023-02-20 12:45:16 | Finalizado |
|  202310160001057 | 2023-02-15 12:38:46 |  20233000003711 | 2023-02-16 08:32:55 | Finalizado |
|  202310160001067 | 2023-02-16 08:54:24 |  20235000005191 | 2023-03-01 14:42:58 | Finalizado |
|  202310160001077 | 2023-02-16 09:01:33 |  20232000004061 | 2023-02-24 15:05:59 | Finalizado |
|  202310160001087 | 2023-02-16 10:23:48 |  20234000004251 | 2023-02-24 10:27:13 | Finalizado |
|  202310160001097 | 2023-02-16 10:33:51 |  20232000004121 | 2023-02-22 17:13:57 | Finalizado |
|  202310160001107 | 2023-02-16 15:50:17 |  20233000003871 | 2023-02-17 11:18:14 | Finalizado |
|  202310160001117 | 2023-02-16 20:52:49 |  20232000004141 | 2023-02-23 09:46:33 | Finalizado |
|  202310160001127 | 2023-02-16 21:06:30 |  20234000005241 | 2023-03-02 11:29:11 | Finalizado |
|  202310160001137 | 2023-02-17 16:32:42 |  20232000004221 | 2023-02-23 09:30:36 | Finalizado |
|  202310160001147 | 2023-02-17 16:45:27 |  20232000005091 | 2023-02-28 17:56:34 | Finalizado |
|  202310160001157 | 2023-02-17 16:53:12 |  20232000004281 | 2023-02-23 09:25:00 | Finalizado |
|  202310160001167 | 2023-02-17 17:01:43 |  20234000005801 | 2023-03-08 16:28:47 | Finalizado |
|  202310160001177 | 2023-02-20 15:19:47 |  20234000005261 | 2023-03-06 19:03:29 | Finalizado |
|  202310160001187 | 2023-02-20 15:58:47 |  20234000005761 | 2023-03-08 16:35:24 | Finalizado |
|  202310160001197 | 2023-02-20 16:49:09 |  20233000004151 | 2023-02-22 10:38:36 | Finalizado |
|  202310160001207 | 2023-02-20 17:05:20 |  20232000006261 | 2023-03-10 15:16:59 | Finalizado |
|  202310160001217 | 2023-02-20 21:29:03 |  20235000006341 | 2023-03-13 14:37:33 | Finalizado |
|  202310160001227 | 2023-02-20 21:35:32 |  20233000004161 | 2023-02-22 10:02:46 | Finalizado |
|  202310160001237 | 2023-02-21 11:17:10 |   | 2023-02-27 19:32:24 | Finalizado |
|  202310160001247 | 2023-02-21 16:41:12 |  20232000006431 | 2023-03-14 16:28:05 | Finalizado |
|  202310160001257 | 2023-02-22 15:14:54 |  20232000004861 | 2023-02-27 16:44:39 | Finalizado |
|  202310160001267 | 2023-02-22 15:24:45 |  20232000005051 | 2023-02-28 15:40:33 | Finalizado |
|  202310160001277 | 2023-02-22 15:32:57 |  20233000005071 | 2023-02-28 18:01:55 | Finalizado |
|  202310160001287 | 2023-02-22 15:57:39 |  20235000004851 | 2023-02-27 15:36:53 | Finalizado |
|  202310160001297 | 2023-02-23 11:02:39 |  20232000006271 | 2023-03-13 09:39:35 | Finalizado |
|  202310160001307 | 2023-02-23 11:42:53 |  20232000005771 | 2023-03-13 17:26:28 | Finalizado |
|  202310160001317 | 2023-02-23 12:13:56 |  20232000005021 | 2023-02-28 15:58:18 | Finalizado |
|  202310160001327 | 2023-02-23 14:27:20 |  20232000004811 | 2023-02-28 12:19:18 | Finalizado |
|  202310160001337 | 2023-02-23 15:02:33 |  20232000006891 | 2023-03-15 18:30:32 | Finalizado |
|  202310160001347 | 2023-02-23 15:16:25 |  20232000004911 | 2023-02-27 16:34:02 | Finalizado |
|  202310160001357 | 2023-02-24 12:04:20 |  20232000005391 | 2023-03-03 17:04:37 | Finalizado |
|  202310160001367 | 2023-02-24 12:29:37 |  20232000005331 | 2023-03-03 17:05:33 | Finalizado |
|  202310160001377 | 2023-02-24 13:47:50 |  20232000005131 | 2023-03-06 17:02:37 | Finalizado |
|  202310160001387 | 2023-02-24 15:13:20 |  20232000005031 | 2023-02-28 15:52:06 | Finalizado |
|  202310160001397 | 2023-02-25 15:34:47 |  20235000004971 | 2023-03-17 16:00:04 | Finalizado |
|  202310160001407 | 2023-02-27 15:47:02 |  20232000005791 | 2023-03-13 17:25:31 | Finalizado |
|  202310160001417 | 2023-02-27 16:03:27 |  20232000006201 | 2023-03-14 15:15:00 | Finalizado |
|  202310160001427 | 2023-02-27 16:57:20 |  20232000005361 | 2023-03-08 16:37:16 | Finalizado |
|  202310160001437 | 2023-02-27 17:17:42 |  20234000005251 | 2023-03-10 10:18:10 | Finalizado |
|  202310160001447 | 2023-02-27 17:37:47 |  20232000005101 | 2023-03-03 17:06:42 | Finalizado |
|  202310160001457 | 2023-02-28 12:50:01 |  20235000005201 | 2023-03-16 09:51:42 | Finalizado |
|  202310160001467 | 2023-02-28 14:52:48 |  20232000005471 | 2023-03-06 17:05:01 | Finalizado |
|  202310160001477 | 2023-02-28 15:27:35 |  20233000005151 | 2023-03-01 12:37:22 | Finalizado |
|  202310160001487 | 2023-02-28 16:09:55 |  20232000005811 | 2023-03-13 17:04:15 | Finalizado |
|  202310160001497 | 2023-02-28 16:27:49 |  20232000006771 | 2023-03-15 18:33:30 | Finalizado |
|  202310160001507 | 2023-02-28 16:49:29 |  20232000005881 | 2023-03-13 17:28:22 | Finalizado |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó doce (12) traslados a otras entidades por no ser de su competencia la respuesta, 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”.*

Adicionalmente, se verifico el informe del mes de diciembre 2022 en donde se evidencio que no existía ninguna PQRSD pendiente de respuesta.

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

A continuación, se relacionan las PQRSD recibidas por dirección:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 21 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 46 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 13 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 12 |
| **TOTAL** | **92** |

Igualmente, a continuación, se describen los temas más solicitados en las PQRSD recibidas durante el mes de febrero de 2023 clasificados por direcciones:

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**
1. Solicitud información de trabajo
2. Solicitud Certificado Pasantía
3. Hoja de vida
4. Información Cargos Equivalente o Vacantes o Temporal
5. Solicitud de Información - Donación a un colegio
6. Información estado del nombramiento OPEC 144002- concurso abierto realizado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
7. Solicitud de apoyo para proyecto social
8. Solicitud de Información sobre convocatorias 2023
9. Solicitud de Información para presentar un proyecto.
10. Ayuda migrante venezolana
11. Financiación de Cultivos de Cacao
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
12. Información de la cooperación Sur Sur
13. Información sobre acuerdos, tratados, convenios o instrumentos de cooperación económica entre Colombia y la República Popular China.
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
14. Consulta sobre el Certificado de Utilidad Común
15. Solicitar información para proyectos de cooperación con Japón
16. Solicitud Información Beca Koica
17. Solicitud información JICA Colombia
18. Solicitud Encuentro Embajada del Japón - JICA.
19. Información factura electrónica con exención de IVA para proyectos de utilidad común.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de febrero y enero de 2023 se mantuvo la preferencia para el envío de las PQRSD a la entidad a través del correo electrónico de PQRSD pqrsd@apccolombia.gov.co con un 90%, mientras que el envío de las peticiones a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** publicado en la página sede electrónica de APC-Colombia tuvo una preferencia del 10% en el acceso al formulario Web.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN ENERO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN FEBRERO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 7 | 10% | 24 | 10% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 51 | 90% | 68 | 90% |
| **TOTAL** | **58** | **100%** | **92** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció que, 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.

# RECOMENDACIONES

1. El proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de enviar con tiempo la respuesta de la PQRSD al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, que le fue asignada mediante el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.
2. 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.
3. Se reitera nuevamente que la respuesta a la PQRSD deber realizada desde el radicado principal, porque permite tener un control de las peticiones de entrada y salida, a la vez facilita realizar búsquedas de manera ágil en el Sistema de Gestión documental Orfeo.
4. No olvidar que los anexos que se van a remitir en la respuesta de la PQRSD deben cargarse en la parte donde se creó el radicado de la respuesta donde está el icono de un clip para que se puede ir con la respuesta una vez se finalice la respuesta por el Sistema Documental ORFEO.

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