**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. 28 de mayo 10 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 treinta (30) de abril 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 (abril-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 abril 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 abril de 2023, se recibieron sesenta y cuatro (64) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022.

Así mismo, es importante mencionar que durante el mes de abril de 2023, la respuesta de sesenta y dos (62) 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 un (1) radicado identificado con el números 202310160002557 del 17 de abril 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.

De la misma manera, es importante indicar en este informe que el radicado 202310160002907 del 27 de abril de 2023 relacionado en la tabla de PQRSD de abril es un radicado de prueba que realizo el Grupo de Tecnologías de la información TI.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información  | 21 | 21 | 33% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 27 | 27 | 42% |
| Entes de control  | 3 | 3 | 5% |
| Congreso de la República | 2 | 2 | 3% |
| Entidades Públicas  | 10 | 10 | 16% |
| Informe | 1 | 1 | 2% |
| **TOTAL** | **64** | **64** | **100%** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Fecha vencimiento** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  202310160002307 | 2023-04-03 10:27:06 |  20232000009511 | 2023-04-19 10:32:11 | 2023-04-26 23:59:59 |
|  202310160002317 | 2023-04-03 11:52:03 |  20231000010511 | 2023-04-26 16:44:50 | 2023-04-26 23:59:59 |
|  202310160002327 | 2023-04-03 14:25:57 |  20232000009841 | 2023-04-24 08:57:19 | 2023-04-26 23:59:59 |
|  202310160002337 | 2023-04-03 16:42:53 |  20232000009351 | 2023-04-18 09:34:33 | 2023-04-26 23:59:59 |
|  202310160002347 | 2023-04-03 17:07:45 |  20234000009391 | 2023-04-18 09:47:25 | 2023-04-19 23:59:59 |
|  202310160002357 | 2023-04-03 17:29:16 |  20234000009361 | 2023-04-19 16:50:39 | 2023-04-19 23:59:59 |
|  202310160002367 | 2023-04-04 08:05:23 |  20232000009721 | 2023-04-24 17:11:03 | 2023-04-27 23:59:59 |
|  202310160002377 | 2023-04-04 11:54:28 |  20234000010171 | 2023-04-27 14:33:29 | 2023-04-27 23:59:59 |
|  202310160002387 | 2023-04-10 09:21:22 |  20234000010191 | 2023-04-28 11:52:08 | 2023-05-02 23:59:59 |
|  202310160002397 | 2023-04-10 10:10:42 |  20232000010961 | 2023-05-02 19:29:18 | 2023-05-02 23:59:59 |
|  202310160002407 | 2023-04-10 10:45:14 |  20234000009601 | 2023-04-18 14:13:41 | 2023-05-02 23:59:59 |
|  202310160002417 | 2023-04-10 15:25:38 |  20231000010531 | 2023-04-26 17:16:40 | 2023-05-02 23:59:59 |
|  202310160002427 | 2023-04-11 11:25:53 |  20231000008761 | 2023-04-11 15:32:17 | 2023-04-25 23:59:59 |
|  202310160002437 | 2023-04-11 16:06:49 |  20234000009981 | 2023-04-21 11:34:55 | 2023-04-25 23:59:59 |
|  202310160002447 | 2023-04-11 16:30:45 |  20234000009541 | 2023-04-18 09:46:17 | 2023-04-25 23:59:59 |
|  202310160002457 | 2023-04-11 16:55:23 |  20232000009401 | 2023-04-20 15:07:28 | 2023-04-25 23:59:59 |
|  202310160002467 | 2023-04-11 17:11:48 |  20232000009431 | 2023-04-17 10:28:48 | 2023-04-18 23:59:59 |
|  202310160002477 | 2023-04-11 17:29:17 |  20233000010081 | 2023-04-25 09:32:07 | 2023-04-25 23:59:59 |
|  202310160002487 | 2023-04-12 09:58:57 |  20234000010021 | 2023-04-21 10:51:54 | 2023-04-26 23:59:59 |
|  202310160002497 | 2023-04-12 11:29:01 |  20234000010631 | 2023-04-27 15:01:05 | 2023-05-04 23:59:59 |
|  202310160002507 | 2023-04-12 11:59:23 |  20231000010031 | 2023-04-21 10:44:54 | 2023-04-26 23:59:59 |
|  202310160002517 | 2023-04-12 14:59:35 |  20232000009271 | 2023-04-18 14:12:10 | 2023-05-04 23:59:59 |
|  202310160002527 | 2023-04-12 16:25:28 |  20232000009861 | 2023-04-24 10:13:37 | 2023-05-04 23:59:59 |
|  202310160002537 | 2023-04-13 10:21:19 |  20234000010301 | 2023-04-28 15:05:48 | 2023-05-05 23:59:59 |
|  202310160002547 | 2023-04-14 10:37:54 |  20235000009731 | 2023-04-19 17:27:35 | 2023-04-28 23:59:59 |
|  202310160002557 | 2023-04-17 09:53:30 |   | 2023-05-02 15:04:37 | 2023-05-02 23:59:59 |
|  202310160002567 | 2023-04-17 10:25:52 |  20232000012001 | 2023-05-09 16:44:34 | 2023-05-09 23:59:59 |
|  202310160002577 | 2023-04-17 10:43:15 |  20235000010991 | 2023-05-02 16:37:02 | 2023-05-02 23:59:59 |
|  202310160002587 | 2023-04-18 10:23:17 |  20234000011691 | 2023-05-08 15:45:34 | 2023-05-10 23:59:59 |
|  202310160002597 | 2023-04-18 14:33:36 |  20232000009931 | 2023-04-24 10:12:28 | 2023-05-03 23:59:59 |
|  202310160002607 | 2023-04-18 15:01:42 |  20232000010971 | 2023-05-03 16:43:37 | 2023-05-03 23:59:59 |
|  202310160002617 | 2023-04-18 15:30:01 |  20232000009961 | 2023-04-24 16:37:35 | 2023-04-25 23:59:59 |
|  202310160002627 | 2023-04-18 15:58:11 |  20233000010261 | 2023-04-26 08:59:20 | 2023-05-03 23:59:59 |
|  202310160002637 | 2023-04-18 16:37:09 |  20234000011071 | 2023-05-03 11:34:26 | 2023-05-03 23:59:59 |
|  202310160002647 | 2023-04-19 10:46:24 |  20232000010841 | 2023-05-03 16:44:31 | 2023-05-04 23:59:59 |
|  202310160002657 | 2023-04-19 11:05:42 |  20234000011771 | 2023-05-09 11:52:30 | 2023-05-11 23:59:59 |
|  202310160002667 | 2023-04-19 13:57:30 |  20232000010521 | 2023-05-03 16:46:10 | 2023-05-04 23:59:59 |
|  202310160002677 | 2023-04-19 16:40:45 |  20232000010481 | 2023-05-09 12:19:39 | 2023-05-11 23:59:59 |
|  202310160002687 | 2023-04-20 15:45:23 |  20234000010941 | 2023-04-28 15:04:30 | 2023-05-05 23:59:59 |
|  202310160002697 | 2023-04-20 16:09:45 |  20234000011281 | 2023-05-03 16:57:21 | 2023-05-05 23:59:59 |
|  202310160002707 | 2023-04-20 16:57:51 |  20232000010411 | 2023-04-27 14:36:11 | 2023-05-12 23:59:59 |
|  202310160002717 | 2023-04-21 12:36:14 |  20232000010921 | 2023-05-04 10:41:41 | 2023-05-08 23:59:59 |
|  202310160002727 | 2023-04-21 15:38:36 |  20233000012621 | 2023-05-15 14:48:40 | 2023-05-15 23:59:59 |
|  202310160002737 | 2023-04-21 15:55:43 |  20232000010981 | 2023-05-04 15:00:53 | 2023-05-08 23:59:59 |
|  202310160002747 | 2023-04-21 16:03:45 |  20234000010661 | 2023-05-03 11:42:58 | 2023-05-08 23:59:59 |
|  202310160002757 | 2023-04-21 16:55:22 |  20235000011011 | 2023-05-03 11:35:28 | 2023-05-08 23:59:59 |
|  202310160002767 | 2023-04-21 17:07:17 |  20232000011641 | 2023-05-08 16:45:11 | 2023-05-08 23:59:59 |
|  202310160002777 | 2023-04-21 17:19:03 |  20235000012321 | 2023-05-12 16:14:38 | 2023-05-15 23:59:59 |
|  202310160002787 | 2023-04-21 17:25:24 |  20232000011651 | 2023-05-08 16:51:30 | 2023-05-08 23:59:59 |
|  202310160002797 | 2023-04-24 16:11:57 |  20234000012461 | 2023-05-15 09:12:40 | 2023-05-16 23:59:59 |
|  202310160002807 | 2023-04-24 16:32:43 |  20234000011221 | 2023-05-05 08:56:38 | 2023-05-09 23:59:59 |
|  202310160002817 | 2023-04-25 15:25:12 |  20234000011171 | 2023-05-03 16:42:29 | 2023-05-10 23:59:59 |
|  202310160002827 | 2023-04-25 16:49:02 |  20232000010931 | 2023-05-04 15:02:26 | 2023-05-17 23:59:59 |
|  202310160002837 | 2023-04-25 17:02:44 |  20234000012401 | 2023-05-16 09:27:48 | 2023-05-17 23:59:59 |
|  202310160002847 | 2023-04-26 12:26:55 |  20232000011111 | 2023-05-04 14:59:57 | 2023-05-11 23:59:59 |
|  202310160002857 | 2023-04-26 15:07:21 |  20232000011041 | 2023-05-08 15:51:42 | 2023-05-11 23:59:59 |
|  202310160002867 | 2023-04-26 15:28:28 |  20232000012711 | 2023-05-16 09:31:06 | 2023-05-18 23:59:59 |
|  202310160002877 | 2023-04-27 11:21:27 |  20232000011441 | 2023-05-08 15:46:44 | 2023-05-12 23:59:59 |
|  202310160002887 | 2023-04-27 11:35:22 |  20235000010851 | 2023-04-28 13:01:37 | 2023-05-12 23:59:59 |
|  202310160002897 | 2023-04-27 11:45:27 |  20235000012091 | 2023-05-10 09:39:12 | 2023-05-12 23:59:59 |
|  202310160002907 | 2023-04-27 11:55:00 |   | 2023-04-27 15:00:37 | 2023-05-19 23:59:59 |
|  202310160002917 | 2023-04-27 14:49:35 |  20232000012241 | 2023-05-12 16:17:28 | 2023-05-12 23:59:59 |
|  202310160002927 | 2023-04-28 11:18:38 |  20232000011311 | 2023-05-09 12:17:46 | 2023-05-23 23:59:59 |
|  202310160002937 | 2023-04-28 11:37:30 |  20235000013241 | 2023-05-23 15:27:15 | 2023-05-23 23:59:59 |

Así mismo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó quince (15) 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  | 9 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 28 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 20 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| Dirección General  | 4 |
| **TOTAL** | **64** |

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 Verificación certificaciones laborales
2. Solicitud de Prácticas profesionales
3. Hoja de vida
4. Solicitud estudios y medidas para ventilación e infraestructura APC-Colombia
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
5. Solicitud de Donativos
6. Oferta Institucional proyectos para Población con Discapacidad.
7. Solicitud de apoyo de la Entidad.
8. Solicitud de Información Proyectos Apícolas
9. información para solicitud de Donación de instrumentos Música
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
10. Información de la cooperación Sur Sur
11. Información sobre acuerdos, tratados, convenios o instrumentos de cooperación económica entre Colombia y la República Popular China.
12. Convocatoria Fondo Pérez Guerrero tiene abierta su convocatoria para iniciativas de Cooperación Sur-Sur
13. Solicitan apoyo para que se establezcan nuevos puntos de referencia e hitos de desarrollo para África para el despliegue e implementación de las Metas del Plan 2080
	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 creación/reactivación del Fondo de la Unión Europea para apoyo a la Paz Total
	1. **DIRECCION GENERAL**

a) Aportes al gobierno del cambio aplicación del artículo 78 de la ley 1474 de 2011 y ley 970

b) Certificado de la intervención que hizo Colombia responde en el año 2016 en la vereda la Estrella de Antado del municipio de Dabeiba – Antioquia.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de marzo y abril 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 84%, mientras que el envío de las peticiones a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia tuvo una preferencia del 16% en el acceso al formulario Web para registrar una petición.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN MARZO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN ABRIL E2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 9 | 11% | 10 | 16% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 70 | 89% | 54 | 84% |
| **TOTAL** | **79** | **100%** | **64** | **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. 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.

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