**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

 **TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc139245985)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc139245986)

[3. ALCANCE 4](#_Toc139245987)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 4](#_Toc139245988)

[5. RESULTADOS 4](#_Toc139245989)

[6. PETICIONES MÁS FRECUENTES POR DIRECCIÓN 10](#_Toc139245990)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 12](#_Toc139245991)

[8. CONCLUSIONES 14](#_Toc139245992)

[9. RECOMENDACIONES 14](#_Toc139245993)

# 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, en adelante (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.

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.

# 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 junio de 2023.

# DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas 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 (junio-2023).
* Se revisó la información identificando el “Estado” (Finalizado, En trámite o Vencida) de cada una de las PQRSD
* Se revisó que la respuesta enviada fue elaborada desde el número de radicado principal.
* Se revisó y se evidencio que durante el mes de junio de 2023 no llegaron quejas ni reclamos sobre el servicio que presta la entidad, pero si ingresaron dos (2) anónimos los cuales quedaron registradas con los números 202310160003777 y 202310160003787 a los cuales se les ha dado el trámite correspondiente como lo indica la resolución 239 del 24 de junio 2022, publicando la información requerida en la sede electrónica en notificaciones a terceros en el siguiente link:

<https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pqrsd/8-notificaciones-terceros>

# RESULTADOS

Durante el mes de junio de 2023, se recibieron cincuenta (50) radicados de los cuales cuarenta y nueva (49) son 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, y una (1) identificada con el número de radicado 202310160004057 del 26 de junio del presente año**, No** fue una PQRSD que haya ingresado por parte de los ciudadanos, partes interesadas o grupos de valor, fue registrada en el Sistema de Gestión Documental “**ORFEO”,** por parte del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información realizando pruebas técnicas como lo indico el coordinador de TI, mediante memorando 20235000009693 30 de junio de 2023.

Así mismo, es importante mencionar que, durante el mes de junio de 2023, la respuesta de las cuarenta y ocho (48) 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 una (1) respuesta aún no fue elaborada desde el radicado principal, sino por el contrario se realizó en un documento independiente y este se adjuntó al radicado de entrada No 202310160004117.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información  | 11 | 11 | 22% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 23 | 23 | 47% |
| Entes de Control  | 4 | 4 | 8% |
| Consulta | 1 | 1 | 2% |
| Anónimo | 2 | 2 | 4% |
| Congreso de la República | 1 | 1 | 2% |
| Entidades Públicas  | 7 | 7 | 14% |
| **TOTAL** | **49** | **49** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
|  202310160003727 | 2023-06-01 14:39:23 |  20235000015981 | 2023-06-13 14:21:42 | Finalizado | 2023-06-26 23:59:59 |
|  202310160003737 | 2023-06-01 14:52:28 |  20234000015991 | 2023-06-13 11:55:38 | Finalizado | 2023-06-16 23:59:59 |
|  202310160003747 | 2023-06-05 10:24:16 |  20234000000443 | 2023-06-23 10:27:45 | Finalizado | 2023-06-28 23:59:59 |
|  202310160003757 | 2023-06-05 12:04:28 |  20235000016111 | 2023-06-14 09:01:45 | Finalizado | 2023-06-28 23:59:59 |
|  202310160003767 | 2023-06-05 12:35:08 |  20232000016881 | 2023-06-27 15:24:58 | Finalizado | 2023-06-28 23:59:59 |
|  202310160003777 | 2023-06-05 14:12:52 |  20235000015751 | 2023-06-08 10:14:43 | Finalizado | 2023-06-21 23:59:59 |
|  202310160003787 | 2023-06-05 14:13:45 |  20235000015731 | 2023-06-08 10:16:08 | Finalizado | 2023-06-28 23:59:59 |
|  202310160003797 | 2023-06-06 16:14:25 |  20235000016351 | 2023-06-15 08:28:38 | Finalizado | 2023-06-29 23:59:59 |
|  202310160003807 | 2023-06-07 15:15:14 |  20232000017011 | 2023-06-23 14:42:27 | Finalizado | 2023-06-23 23:59:59 |
|  202310160003817 | 2023-06-07 15:29:10 |  20232000016461 | 2023-06-23 15:41:57 | Finalizado | 2023-06-23 23:59:59 |
|  202310160003827 | 2023-06-08 14:43:33 |  20234000017161 | 2023-06-26 11:19:37 | Finalizado | 2023-06-26 23:59:59 |
|  202310160003837 | 2023-06-13 11:45:29 |  20235000016271 | 2023-06-14 16:44:38 | Finalizado | 2023-06-21 23:59:59 |
|  202310160003847 | 2023-06-13 12:29:17 |  20232000017241 | 2023-06-30 11:06:56 | Finalizado | 2023-07-06 23:59:59 |
|  202310160003857 | 2023-06-13 14:43:34 |  20235000017441 | 2023-06-28 16:00:36 | Finalizado | 2023-07-06 23:59:59 |
|  202310160003867 | 2023-06-13 15:58:03 |  20235000017721 | 2023-06-30 14:54:00 | Finalizado | 2023-07-06 23:59:59 |
|  202310160003877 | 2023-06-13 16:29:28 |  20232000017251 | 2023-06-30 11:05:29 | Finalizado | 2023-07-06 23:59:59 |
|  202310160003887 | 2023-06-13 17:48:40 |  20232000016521 | 2023-06-28 10:24:07 | Finalizado | 2023-06-28 23:59:59 |
|  202310160003897 | 2023-06-14 14:41:42 |  20232000017211 | 2023-07-05 14:39:00 | Finalizado | 2023-07-07 23:59:59 |
|  202310160003907 | 2023-06-14 15:01:30 |  20232000018061 | 2023-07-07 14:07:02 | Finalizado | 2023-07-07 23:59:59 |
|  202310160003917 | 2023-06-14 15:22:24 |  20232000017231 | 2023-06-29 18:06:45 | Finalizado | 2023-06-29 23:59:59 |
|  202310160003927 | 2023-06-15 14:57:43 |  20234000017701 | 2023-06-30 11:03:29 | Finalizado | 2023-06-30 23:59:59 |
|  202310160003937 | 2023-06-15 15:11:05 |  20232000016651 | 2023-06-27 16:35:57 | Finalizado | 2023-06-30 23:59:59 |
|  202310160003947 | 2023-06-20 10:44:54 |  20235000017731 | 2023-06-30 14:51:19 | Finalizado | 2023-07-12 23:59:59 |
|  202310160003957 | 2023-06-20 14:45:09 |  20235000017711 | 2023-06-30 14:53:03 | Finalizado | 2023-07-05 23:59:59 |
|  202310160003967 | 2023-06-20 15:31:49 |  20235000016641 | 2023-06-21 12:58:57 | Finalizado | 2023-07-05 23:59:59 |
|  202310160003977 | 2023-06-21 15:25:34 |  20232000018371 | 2023-07-12 18:27:01 | Finalizado | 2023-08-04 23:59:59 |
|  202310160003987 | 2023-06-21 16:07:07 |  20232000018911 | 2023-07-13 17:00:50 | Finalizado | 2023-07-13 23:59:59 |
|  202310160003997 | 2023-06-21 16:18:04 |  20232000018261 | 2023-07-12 18:28:05 | Finalizado | 2023-07-13 23:59:59 |
|  202310160004007 | 2023-06-21 21:33:19 |  20234000018631 | 2023-07-12 14:49:32 | Finalizado | 2023-07-13 23:59:59 |
|  202310160004017 | 2023-06-22 15:33:28 |  20234000018681 | 2023-07-12 14:47:42 | Finalizado | 2023-07-14 23:59:59 |
|  202310160004027 | 2023-06-23 09:56:59 |  20234000019151 | 2023-07-14 10:11:54 | Finalizado | 2023-07-17 23:59:59 |
|  202310160004037 | 2023-06-23 16:04:39 |  20234000017831 | 2023-07-07 19:58:06 | Finalizado | 2023-07-10 23:59:59 |
|  202310160004047 | 2023-06-23 16:47:22 |  20232000019481 | 2023-07-17 17:02:21 | Finalizado | 2023-07-17 23:59:59 |
| 202310160004057 | 2023-06-26 10:31:22 |  20235000009693 | 2023-07-18 10:29:33 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004067 | 2023-06-26 14:16:54 |  20235000009613 | 2023-06-29 09:13:41 | Finalizado | 2023-07-11 23:59:59 |
|  202310160004077 | 2023-06-26 14:50:25 |  20232000017661 | 2023-07-06 14:37:54 | Finalizado | 2023-07-11 23:59:59 |
|  202310160004087 | 2023-06-26 15:24:28 |  20232000018231 | 2023-07-12 18:30:53 | Finalizado | 2023-07-18 23:59:59 |
|  202310160004097 | 2023-06-27 12:42:32 |  20235000017961 | 2023-07-05 18:05:57 | Finalizado | 2023-07-12 23:59:59 |
|  202310160004107 | 2023-06-27 19:03:19 |  20233000018011 | 2023-07-06 14:04:59 | Finalizado | 2023-07-12 23:59:59 |
|  202310160004117 | 2023-06-28 10:53:22 |   | 2023-06-30 07:46:35 | Finalizado | 2023-07-13 23:59:59 |
|  202310160004127 | 2023-06-28 17:03:30 |  20232000017981 | 2023-07-07 14:12:45 | Finalizado | 2023-07-13 23:59:59 |
|  202310160004137 | 2023-06-29 14:30:08 |  20232000018941 | 2023-07-17 17:09:06 | Finalizado | 2023-07-24 23:59:59 |
|  202310160004147 | 2023-06-29 14:34:43 |  20232000018581 | 2023-07-12 15:48:25 | Finalizado | 2023-07-14 23:59:59 |
|  202310160004157 | 2023-06-29 15:09:32 |  20232000018351 | 2023-07-14 10:16:38 | Finalizado | 2023-07-14 23:59:59 |
|  202310160004167 | 2023-06-29 16:33:40 |  20235000017941 | 2023-07-05 16:17:57 | Finalizado | 2023-07-14 23:59:59 |
|  202310160004177 | 2023-06-30 08:24:00 |  20231000019491 | 2023-07-17 15:48:01 | Finalizado | 2023-07-17 23:59:59 |
|  202310160004187 | 2023-06-30 09:58:40 |  20232000018841 | 2023-07-14 10:53:55 | Finalizado | 2023-07-25 23:59:59 |
|  202310160004197 | 2023-06-30 10:06:48 |  20232000018161 | 2023-07-12 15:33:40 | Finalizado | 2023-07-17 23:59:59 |
|  202310160004207 | 2023-06-30 10:28:28 |  20232000018981 | 2023-07-17 16:43:47 | Finalizado | 2023-07-25 23:59:59 |
|  202310160004217 | 2023-06-30 10:41:19 |  20232000019731 | 2023-07-25 16:20:57 | Finalizado | 2023-07-25 23:59:59 |

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”.*

# PETICIONES MÁS FRECUENTE POR DIRECCIÓN

En el siguiente cuadro se relacionan las PQRSD recibidas por cada una de las direcciones internas de APC-Colombia:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 15 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 24 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 8 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 1 |
| Dirección General | 1 |
| **TOTAL** | **49** |

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

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**
1. Nombramiento cargo Profesional Especializado, Código 2028, Grado 17, Código OPEC No. 144002
2. Solicitud de Prácticas Profesionales
3. Información para realizar una Donación en Especie
4. Información de Vacantes
5. Solicitud de información Denuncia 2022-253122-80544-D
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
6. Solicitud donación instrumentos musicales niños en institución de protección
7. Establecer una articulación de convenios de cooperación para proyectos de interés social.
8. requisitos y condiciones para la postulación de proyectos
9. Solicitud de información relacionada con la población Migrante
10. Solicito información para participar en los programas ofertados por APC - Colombia
11. Ayuda Humanitaria
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
12. solicitud de información de convocatorias de China y presupuesto
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
13. Recursos cooperación España Colombia
14. Solicitud de revisión de los indicadores de la Unión Europea
15. Solicitud de información para proyecto "Mapeo del financiamiento del uso de la tierra en Colombia con enfoque en los Mosaicos Andes centrales y Caribe".
	1. **DIRECCION GENERAL**

a) Información reportada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación para la construcción del Anteproyecto del Presupuesto General de la Nación del año 2024.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de junio y mayo de 2023 se evidencio nuevamente la preferencia para el envío de las PQRSD a la entidad a través del correo electrónico de PQRSD pqrsd@apccolombia.gov.co con un 85,71%, mientras que el envío de las peticiones a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia se mantuvo la preferencia del 14,29% en el acceso al formulario Web para registrar una petición en el mes de junio, como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN MAYO 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN JUNIO 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 10 | 14,29% | 7 | 14,29% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 60 | 85,71% | 42 | 85,71% |
| **TOTAL** | **70** | **100%** | **49** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció nuevamente 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.
2. En el periodo evaluado se evidencio que el 97.96% de las respuestas emitidas por las Direcciones de la **APC Colombia** a las PQRSD, se realizaron desde el radicado principal, mientras que en el mes anterior de la misma vigencia se evidencio que el 100,00% realizaron la respuesta a la PQRSD desde el radicado principal, observándose una mejora del 2.04%

# RECOMENDACIONES

1. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de enviar por el sistema de gestión documental **ORFEO** la respuesta de la PQRSD a tiempo y dentro de los términos de ley al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

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