

Informe anual de gestión 2022

Indice

▶ **Logros misionales**

- Gestión de demanda de cooperación internacional
- Gestión de la cooperación sur-sur y triangular
- Coordinación interinstitucional de cooperación internacional
- Administración de recursos y donaciones en especie

▶ **Logros estratégicos**

- Gestión de comunicaciones
- Direccionamiento estratégico y planeación
- Gestión jurídica
- Evaluación control y mejora

▶ **Logros de gestión para el resultado**

- Gestión financiera
- Gestión de talento humano
- Gestión contractual
- Gestión del servicio al ciudadano
- Gestión documental
- Gestión de tecnología de la información y las comunicaciones –tics



Logros misionales

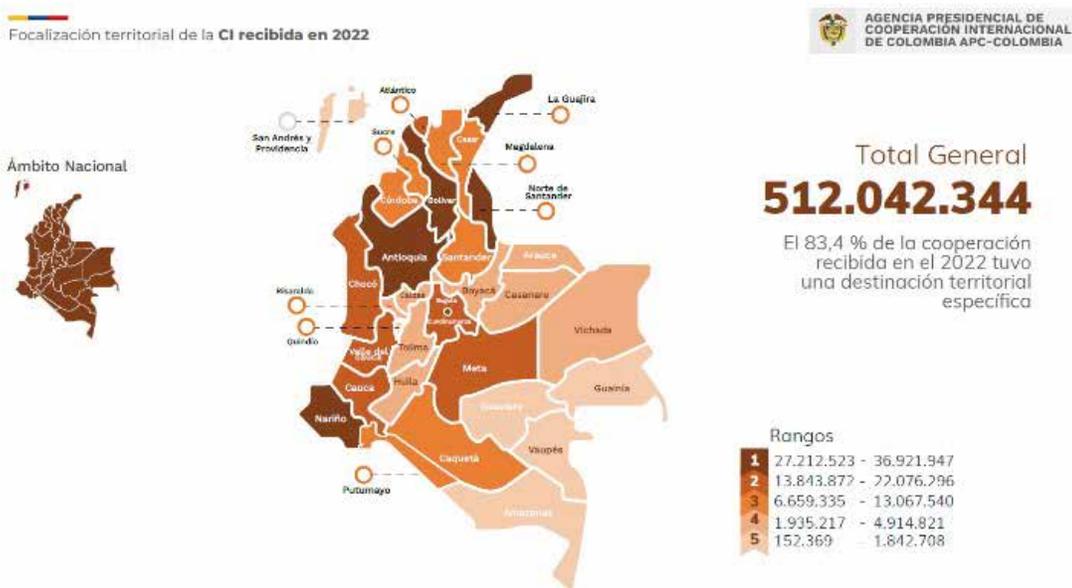
Logros misionales

Gestión de demanda de cooperación internacional

Se lograron formalizar y registrar en nuestro sistema de información de cooperación internacional Cíclope, proyectos de cooperación internacional no reembolsable por más de quinientos millones de dólares (USD 512.042.344), con los aliados de Cooperación Bilateral, Multilateral y sector privado que apoyan las actividades de desarrollo del país y que contribuyen a lograr que los beneficios de la cooperación lleguen a todo el territorio nacional.

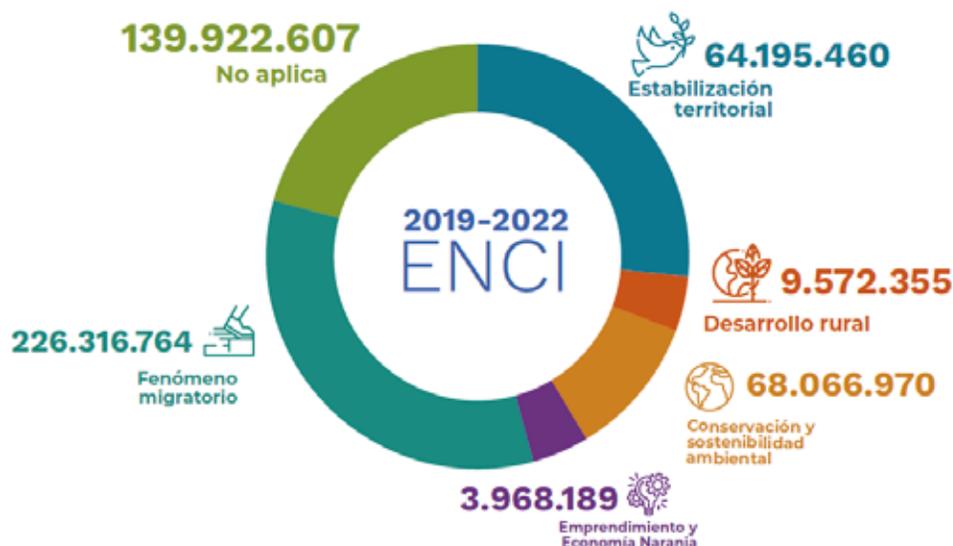
Para cumplir nuestro objetivo de gestión de recursos el equipo de APC-Colombia trabajó en el fortalecimiento de la relación con los diferentes actores de la cooperación internacional, apoyo procesos de formulación y seguimiento de iniciativas que fueron aprobadas y creo el servicio de Certificados de utilidad Común.

Con la gestión de recursos y su registro en el sistema de información se pudo identificar que la cooperación internacional benefició a la totalidad de territorios colombianos, destacándose los departamentos de Antioquia, Bolívar, Nariño, Norte de Santander, La Guajira, Valle del Cauca, Cauca, Arauca y Chocó. 13% de la cooperación fue dirigida a municipios PDET.



El 72% de los recursos de cooperación internacional no reembolsables estuvieron alineados con la Estrategia Nacional de Cooperación – ENCI 2019-2022. Las líneas de Fenómeno Migratorio y Estabilización Territorial tuvieron un impacto significativo de acuerdo a las metas nacionales del cuatrienio, acompañado con actores de Cooperación Bilateral, Multilateral y privados que priorizan a Colombia y acompañan procesos de desarrollo para el país y sus comunidades.

El 100% de los recursos de Asistencia Oficial al Desarrollo (AOD) no reembolsable se alineó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando acciones encaminadas a la Reducción de Desigualdades, Paz Justicia e Instituciones Sólidas y Hambre Cero. Y 16,4% de esta cooperación internacional no reembolsable recibida se destinó al cumplimiento del Plan Marco de implementación del Acuerdo de Paz (PMI), siendo la línea de Implementación, verificación y refrendación en la que mayormente se concentraron los esfuerzos con 62,4% de los recursos destinados al PMI.



Fuente: Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional – APC-Colombia

Por otra parte, nos han acompañado y apoyado en este proceso todas las entidades Nacionales y Territoriales, el Ministerio de Relaciones Exteriores, los cooperantes internacionales y las organizaciones implementadoras de los proyectos asociados a las fuentes de cooperación bilateral, multilateral y privado, logrando 723 solicitudes relacionadas con el proceso de Constancias de Registro y Certificados de Utilidad común, fueron gestionadas, 339 constancias de registro de proyectos de cooperación internacional emitidas, 150 Certificados de utilidad común (CUC) emitidos y 137 proyectos con recursos de cooperación internacional por más de USD 70,9 millones. Cuentan con el beneficio tributario.

Con respecto a oportunidades de cooperación, se brindó apoyo a tres propuestas de proyectos postulados a convocatorias de cooperación internacional aprobados:

1. Programa Rise.
2. Global Mayors Challenge.
3. Embajada de Japón en Colombia.
4. Alcaldía Mayor de Bogotá.
5. Alcaldía de Anorí, Antioquia.
6. Alcaldía de Turbo, Antioquia.

Se materializó a través de la difusión y el acompañamiento a Convocatorias se hace de forma permanente durante cada año. Y el acompañamiento de convocatorias se hace dando respuesta a grupos/actores interesados en las oportunidades vigentes.

APC-Colombia te Proyecta, es el programa de convocatorias, que incluye un análisis exhaustivo de oportunidades, socialización a través de canales interactivos como Facebook live, resolución de inquietudes por diferentes medios, acompañamiento en la estructuración de propuestas a la luz de los términos de referencia de cada convocatoria.

HISTÓRICO EN LA GESTIÓN DE CONVOCATORIAS 2018-2022

Año	Convocatorias publicadas	Convocatorias acompañadas	Convocatorias ganadas	Monto total conseguido
2018	243	11	3	USD \$667.920
2019	241	23	5	USD \$ 10.459.418
2020	250	25	3	USD \$1.146.554
2021	310	29	6	USD \$22.079.946**
2022*	185	14	3	USD \$ 1.153.565,00***
TOTAL	1.137	97	18	USD 35.507.403,00

* Con corte a 20 de diciembre de 2022.

** En el 2021 y 2022 ha habido 3 ganadores de la convocatoria "Rise", la cual no es posible cuantificar por cuanto se trata de un apoyo financiero para estudios, sostenimiento y acompañamiento de por vida.

*** En lo que va del 2022 se tiene reporte de 3 ganadores en el marco de 2 convocatorias: Rise y Mayors Challenge.

Fuente: Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional – APC-Colombia

Se publicó y socializó el Documento de Análisis de la Cooperación Internacional No Reembolsable 2021, que incluye un resumen completo sobre el comportamiento de la AOD de los últimos 4 años (2018-2021), con detalle de cifras por ubicación geográfica y temática alineación con ODS, Plan Nacional de Desarrollo, ENCI, PMI, PDET y Género. Este documento registra información de los diferentes mecanismos y modalidades de cooperación internacional que acompaña la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC-Colombia.

Gestión de la cooperación sur-sur y triangular

Se implementó un mecanismo tripartito de cooperación triangular entre APC - Colombia, la Unión Europea y la Cooperación Alemana (GIZ), para financiar proyectos con participación de entidades colombianas como oferentes o demandantes de cooperación con países de América Latina y el Caribe. Con esta Alianza Estratégica entre APC - Colombia, UE y GIZ y se llevó a cabo un acuerdo de contribución entre APC - Colombia y la GIZ para la entrega de 250 mil Euros por parte de la Agencia. Y se aprobaron 3 proyectos de Cooperación Triangular en las siguientes temáticas: agricultura, justicia y Seguridad Alimentaria que serán ejecutados entre Colombia y Cuba, Colombia, Argentina y Paraguay y Colombia y Argentina.

Por otra parte, se logró un posicionamiento de Colombia como actor relevante de Cooperación Sur-Sur y Triangular, con 38 países del Sur Global, 25 países de América Latina y el Caribe, y 13 países de África, Asia y Eurasia, a través de actividades virtuales y presenciales que tuvieron lugar en los diferentes países.

En el marco de las iniciativas de cooperación gestionadas, se trabajó con más de 60 entidades nacionales y 100 entidades extranjeras, incluyendo sector público, sociedad civil, sector privado y academia, quienes trabajaron en conjunto para mejorar las capacidades de los países en sectores como el fortalecimiento de instituciones y políticas públicas, medio ambiente, agricultura, gestión del riesgo y salud.

Coordinación interinstitucional de cooperación internacional

Se creó el Sistema Nacional de Cooperación Internacional, bajo del Decreto 603 del 25 de abril de 2022, a través de un trabajado conjunto del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Departamento Nacional de Planeación y APC-Colombia.

En este sentido, se llevó a cabo la participación de las entidades del orden nacional, entidades territoriales del orden departamental, distrital y municipal, socios de la cooperación internacional no reembolsable y la cooperación técnica y otros actores que llevan a cabo actividades de cooperación, tales como las organizaciones de la sociedad civil, academia y el sector privado.

Se firmó el Memorando de Entendimiento entre THE ERIC AND WENDY SCHMIDT FUND FOR STRATEGIC INNOVATION (Fundación RISE) y APC Colombia, el cual permite trabajar de manera conjunta para la educación, empoderamiento y emprendimiento de los jóvenes colombianos, mediante el acompañamiento, divulgación y participación en las oportunidades de cooperación y premios que serán impulsados desde RISE para esta población. APC-Colombia liderará los procesos de coordinación a través de una mesa técnica con el cooperante, la cual permitirá la articulación entre diversos actores intersectoriales identificados del sector público, como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), el Ministerio de Educación y las secretarías de educación municipales y departamentales, así como organizaciones de la sociedad civil, que promueven el desarrollo de nuestros jóvenes.

La firma del memorando es un logro en el marco de la 'Estrategia de Alianzas Multiactor para el Desarrollo Sostenible de APC-Colombia. Bajo este esquema de alianzas multiactor se busca continuar sumando actores de filantropía internacional para la realización de acciones conjuntas que promuevan el financiamiento de iniciativas de impacto social en los territorios y, que, a su vez, apunten a dar cumplimiento a los objetivos de desarrollo sostenible, específicamente en el ODS 17.

Durante el segundo semestre de 2022, APC-Colombia realizó 17 espacios de rendición de cuentas a nivel nacional y territorial, con el ánimo de hacer un cierre y balance a la implementación de los planes de trabajo, en espacios acompañados por las entidades líderes de sector, para el caso nacional, y las gobernaciones, en caso de los planes territoriales. Se logró la implementación de 17 planes de trabajo de cooperación internacional sectoriales y 25 planes de trabajo de cooperación internacional departamentales, en el marco de la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional 2019-2022, realizando seguimiento en trabajo conjunto entidades nacionales y gobernaciones.

APC-Colombia lideró la realización de 10 intercambios de conocimiento nuevos para la vigencia y 11 espacios de seguimiento a los intercambios de conocimiento, los cuales se realizaron conjuntamente con ocho cooperantes, en calidad de socios financieros y técnicos: Agencia Española de Cooperación Internacional y el Desarrollo - AECID, Agencia Alemana de Cooperación – GIZ, La Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo -USAID, la Cooperación Suiza - Proyecto COLIPRI y agencias del Sistema de Naciones Unidas: FAO, PPD-PNUD, PMA y UNICEF. En calidad de socios nacionales estratégicos, los ejercicios col-col se realizaron conjuntamente con 11 entidades del orden nacional: Ministerio de Vivienda, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Ministerio de Comercio, Artesanías de Colombia, Centro Nacional de Memoria Histórica, la Unidad de Alimentos para Aprender, Ministerio de Vivienda, Agencia de Renovación del Territorio, Ministerio de Ambiente, Agencia de Desarrollo Rural y la Superintendencia de Notariado y Registro.

La implementación de la Estrategia Colombia Enseña a Colombia durante el año 2022 permitió que más de 657 personas provenientes de 145 municipios de 31 departamentos participaran de los intercambios de conocimiento. Algunos de los temas abordados fueron: apropiación de acueductos rurales, cadena productiva de café, conservación de páramos, nutrición infantil, educación inicial, prevención de violencias, denominaciones de origen como herramienta de desarrollo, iniciativas de memoria histórica, alimentación escolar, participación de niños y niñas.

En el marco de los planes de trabajo sectoriales y departamentales de cooperación internacional, durante la vigencia 2022 APC-Colombia realizó dos capacitaciones virtuales en torno a temáticas de interés en materia de cooperación internacional, con una importante participación de 450 actores del nivel nacional y territorial, en asocio con la Universidad Militar Nueva Granada, realizado entre el 14 de marzo a 27 de mayo de 2022 el Diplomado Virtual “Debates actuales de la cooperación internacional y cómo entenderlos”. Asimismo, entre el 9 de mayo y el 3 de julio 2022 se realizó el curso temático: Herramientas normativas de la cooperación en Colombia y Caja de Herramientas de la Cooperación Sur-Sur.

APC-Colombia, apoyó 5 proyectos de cooperación internacional que beneficiaron a más de 2.090 personas de 15 municipios de 5 departamentos, por valor total de \$3.696.087.850. Esta suma incluye el aporte de APC-Colombia por \$1.671.107.600, de los cooperantes internacionales por \$1.752.083.537 y los socios ejecutores por \$418.696.713. Los 5 proyectos cofinanciados con recursos de contrapartida nacional, contaron con los siguientes socios financieros: Operation Smile INC, GIZ, Trafigura, Franklinia y Open Society. Y en calidad de socios nacionales ejecutores: Fundación Operación Sonrisa, Econexus In Situ, Fundación Carvajal, Wildlife Conservation Society y la Fundación Acción Interna. Dichos proyectos se implementaron entre julio y diciembre 2022, Bogotá D.C., en 15 municipios ubicados en Bogotá D.C., Cauca, Huila, La Guajira, Tolima y Valle del Cauca. Así mismo, fueron enfocados en las temáticas: Atención y fortalecimiento a la atención en salud para niños y niñas con labio leporino; Modelo de relevo generacional rural con tecnologías digitales para el desarrollo de habilidades vocacionales en jóvenes de Instituciones Educativas; Microempresas competitivas y sostenibles; Acciones sostenibles para la conservación de la biodiversidad y la protección del recurso hídrico; y Empleabilidad para personas post penadas.

En la vigencia 2022, el mecanismo aplicado para la distribución de cupo fiscal para la incorporación de recursos de cooperación internacional al Presupuesto General de la Nación fue la establecida en el "Manual para la Incorporación de recursos de cooperación internacional no reembolsable al Presupuesto General de la Nación". En este sentido, APC-Colombia, apoyó con nueve (9) trámites a las Entidades del Orden Nacional: Ministerio de Vivienda (Fase I, II y III), Ministerio Comercio Industria y Turismo (Fase I y Fase II), Ministerio de Cultura, Comisión de la Verdad, Departamento para la Prosperidad Social e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través de la distribución de cupo fiscal para la incorporación de recursos de cooperación internacional al Presupuesto General de la Nación por la suma de \$56.756.382.597, destinados a financiar proyectos en las temáticas: Subsidio Familiar de Vivienda Nacional; acceso a los servicios de agua potable y manejo de aguas residuales a nivel nacional; Implementación de procesos de desarrollo económico local para la competitividad estratégica nacional; Apoyo al desarrollo integral de la primera infancia a nivel nacional; Fortalecimiento de la Gestión de Oferta para la Superación de la Pobreza.

Administración de recursos y donaciones en especie

Como logro significativo durante la Vigencia 2022, la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia canalizó y entregó 16 donaciones en especie de las cuales 13 contribuían a la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional ENCI 2019 - 2022 y 3 donaciones que contribuían a otras prioridades de Gobierno como COVID 19 y ayuda humanitaria que suman un valor de \$22,998.869,698,25.

Entre las donaciones en especie que se resaltan, está la donación de Direct Relief la cual fue de 13,247 medicamentos con destino al Banco de Medicamentos y por un valor de \$2 '148,994,808, la donación de Samaritans Purse que realizó 2 donaciones de cajas de Regalos para niños y niñas menos favorecidos del territorio nacional de 9,120 y 10,080 unidades correspondientes a \$ 34 '354,493 y \$37 '970,755.

A lo largo de la vigencia se tuvieron varios aliados técnicos entre los que cabe resaltar el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Educación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y beneficiarios finales de las donaciones como el Banco de Medicamentos, la Federación Colombiana de Municipios, la Institución Educativa Distrital Carlo Federicci, INVEMAR, SENA, Fundación Manitas de Amor y Esperanza.

Entre donaciones destacadas se encuentran:

1. - 5 Albergues en la ciudad de Bogotá los cuales protegen y garantizan los derechos de niños y niñas víctimas del conflicto armado y violencia intrafamiliar con la ayuda humanitaria de Childrens Visión la cual contemplaba ropa, medicamentos, útiles escolares.
2. - Con la donación de Focusrite se beneficiaron 4.000 jóvenes vinculados al programa "sacúdete" del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF con equipos musicales.
3. - Se realizó la donación de un laboratorio de procesamiento de fruta y aceites esenciales en la provincia de Cartama para el desarrollo agrícola de la región por parte de la Organización Internacional Italo Latino Americana IILA.
4. - Se efectuó una donación de Laboratorio de ADN ambiental donada por SPYGEN a INVEMAR para el fortalecimiento de la investigación científica en el país.
5. - Se beneficiaron 32 hospitales con la donación de medicamentos de Direct Relief.
6. - Con la donación de Price Philanthropies se beneficiaron alrededor de 22,000 niños a nivel nacional con elementos escolares en el marco del programa "aprender y crecer" para estudiantes de escuelas públicas del territorio nacional
7. - Con la donación de Project beisbol se beneficiaron niños, niñas y jóvenes en comunidades vulnerables en los departamentos del Norte de Santander, Atlántico, Chocó y Cundinamarca.
8. - Se beneficiaron alrededor de 25.000 familias migrantes con la donación de alimentos deshidratados. en los departamentos de Norte de Santander, Guajira, Chocó y Antioquia

Durante la vigencia 2022 APC-Colombia, administró recursos de cooperación internacional no reembolsable provenientes de: a) La Fundación Howard G. Buffett (para el desarrollo del Programa Catatumbo Sostenible, el Programa de Empleabilidad de Jóvenes entre los 18 y 28 años de Edad con AMCHAM- Colombia, la operación de la Brigada de Desminado de Humanitario), b) Banco Interamericano de Desarrollo BID (para el proyecto Desarrollo Significativo y Oportunidades de Aprendizaje para Niños Venezolanos, Jóvenes y sus Familias con UNICEF, c) Gobierno de Japón (para programa de atención del COVID-19 con adquisición del primer lote de equipos médicos rayos X).

Dentro de los resultados obtenidos, se tiene:

AMCHAM- Colombia: 1.890 jóvenes fueron vinculados al mercado laboral en 338 empresas que corresponde al cumplimiento del 65,6% de la meta; y se 6.591 jóvenes que se encuentran vinculados en procesos de formación.

BID-UNICEF: Se cumplió con el hito 1 y las actividades programadas para el desarrollo de los 4 espacios amigos de la infancia que permitirán albergar a niños y niñas migrantes, brindándoles espacios de estudio, alimentación y aseo.

BRIGADA DE DESMINADO HUMANITARIO: Se cumplió con el plan de necesidades para la sostenibilidad de las operaciones de la Brigada de Desminado Humanitario a nivel nacional.

PROGRAMA CATATUMBO SOSTENIBLE: Se finalizó la obra realizada en el corredor vial Ambato – Carboneras en el Municipio de Tibú - Norte de Santander. Se suscribió el Convenio 043 de 2022 para la pavimentación de 7.2 kilómetros en el corredor vial Tibú - La Gabarra.

GOBIERNO DE JAPÓN: Se firmó la minuta para la adquisición del primer lote de equipos rayos X.

Logros estratégicos

The background features a series of overlapping geometric shapes in two shades of teal. A large, light teal shape occupies the upper left and middle sections, while a darker teal shape is positioned in the upper right. A white diagonal band cuts across the center, creating a sense of movement and depth. The overall composition is clean and modern.

Logros estratégicos

Gestión de comunicaciones

Mayor visibilización de la entidad y su rol con la cooperación internacional en los ámbitos local, regional, nacional e internacional, especialmente a través de las redes sociales con entidades de gobierno, filántropos, embajadores, sector privado y los mismos beneficiarios entre otros.

Materialización de grandes momentos tales como, la Macrorrueda realizada en la ciudad de Medellín 29 de abril de 2022. Desarrollo de los diferentes Col-Col en los territorios, se destacan algunos en la ciudad de Cúcuta 6 de mayo de 2022, Neiva: 27 de septiembre de 2022, Bogotá 21 de octubre de 2022 y Cauca 1 de noviembre de 2022.

Direccionamiento estratégico y planeación

Cumplimiento en el Índice de Desempeño Institucional en los avances de Gestión 2021. Se logró el cumplimiento de la meta institucional y sectorial en el avance de gestión institucional, a través de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Nuestros aliados fueron Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Administrativo de la Presidencia de la República DAPRE y todos los colaboradores de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC Colombia.

APC-Colombia se posicionó como la segunda mejor entidad del Sector Presidencia en la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI). El puntaje obtenido en la medición 2021 fue de 88.6, resultado por encima del promedio nacional y del promedio del sector. En el cuatrienio anterior, la entidad al cumplimiento de la meta del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 de mejorar en 10 puntos la medición en las entidades nacionales, incrementando en 14 puntos el Índice de Desempeño Institucional.

Gestión jurídica

Éxito procesal del 100%; es decir, es decir que no se causó daño con el actuar de APC-Colombia y es por esta razón que no se tienen fallos judiciales (ni sentencias ni condenas) en contra de APC-Colombia. El beneficio fue posicionar a la Agencia como una de las entidades con más baja litigiosidad, de entre 351 entidades, la Agencia ocupa el lugar 241 como una de las menos demandadas.

El impacto positivo se refleja en el presupuesto general de la nación y específicamente en el presupuesto asignado a APC-Colombia, ya que al no tener que pagar una condena judicial, el recurso presupuestal es utilizado para satisfacer necesidades de la población en Colombia.

Evaluación control y mejora

Cumplimiento de los planes de mejoramiento resultantes de auditoría con la Contraloría General de la República. Adicionalmente, la Entidad presenta cero hallazgos; generando como resultado la efectividad de la agencia en el cumplimiento y de los planes y eficacia en la aplicación de las acciones de mejora.

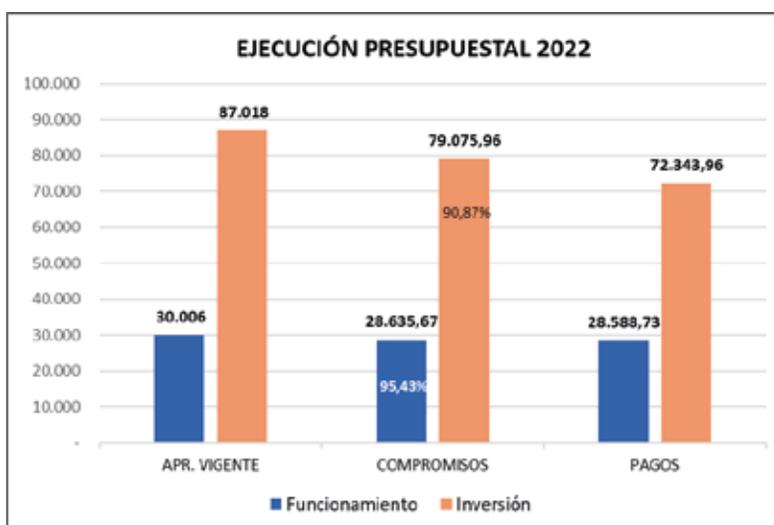


Logros de gestión para el resultado

Logros de gestión para el resultado

Gestión financiera

APC-Colombia contó con una apropiación total definitiva durante la vigencia 2022 por valor de \$117.033,84 millones. La ejecución presupuestal en compromisos fue del 92.04% equivalente a \$107.721,42 millones y en obligaciones fue del 86,25% equivalente a \$100.942,48 millones.



Fuente: Proceso de Gestión Financiera – APC-Colombia

Gestión de talento humano

Concluir el proceso de concurso de méritos para la provisión de 28 vacantes definitivas de APC-Colombia, tanto en concurso abierto como en ascenso. En el mes de agosto de 2022, la CNSC expidió las listas de elegible, que permitieron a APC-Colombia efectuar los nombramientos de las personas que ocuparon el primer lugar.

El impacto es muy importante, porque se logra proveer personal de planta por meritocracia, generando estabilidad, lo que redundará en el mejoramiento en el mediano plazo de los procesos.

Gestión contractual

Se logró la recuperación de recursos públicos por valor de \$682,801,403 mediante el trámite de incumplimientos contractuales a través de multas/sanciones generadas a contratistas de por el incumplimiento de obligaciones.

Frente a la ejecución de recursos públicos mediante la suscripción de contratos y convenios con donantes, aliados Técnicos y Contratistas, se tienen los siguientes resultados:

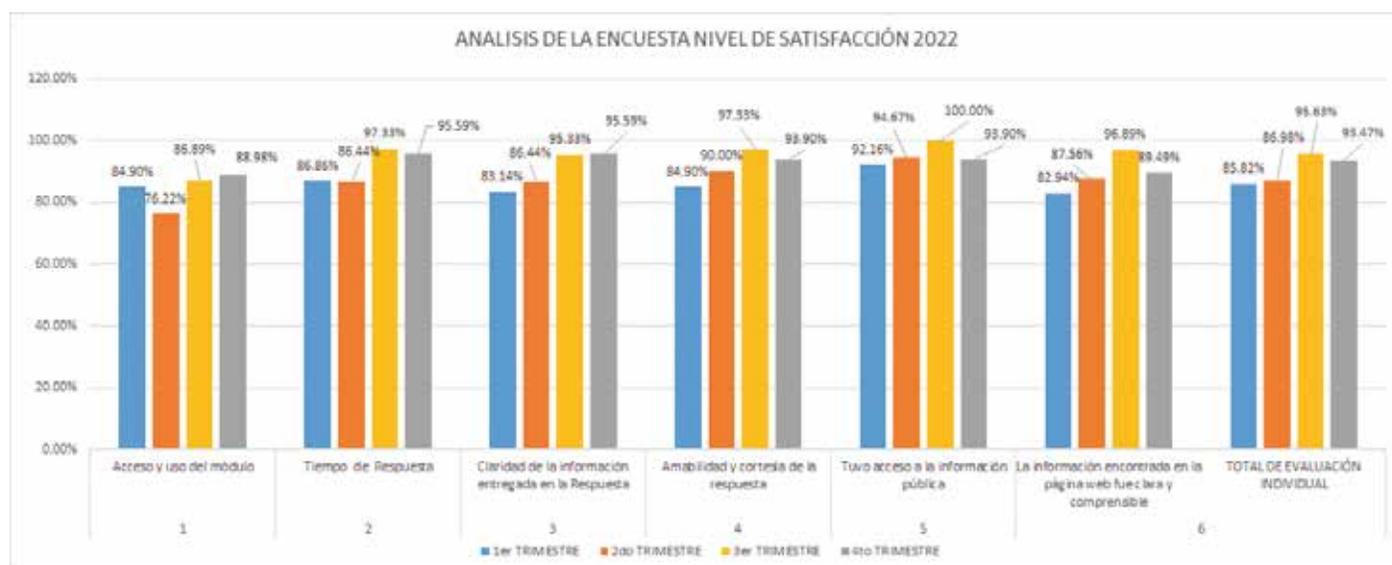
EJECUCIÓN DE RECURSOS PUBLICOS MEDIANTE LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		
Modalidad de Contratación	No. De contratos	Valor Total (Millones de pesos)
VIGENCIA FISCAL 2022 – CORTE AL 30 de diciembre 2022		\$ 90,113,129,979
Contratación Directa	94	\$ 32,946,450,258
Mínima Cuantía	14	\$ 169,981,171
Selección Abreviada Subasta Inversa	11	\$ 1,599,589,577
Licitación Pública	3	\$ 3,218,597,093
Régimen Especial	9	\$ 50,443,011,218
Órdenes de Compra	77	\$ 1,735,500,662

Fuente: Proceso de Gestión Contractual – APC-Colombia

Gestión del servicio al ciudadano

Durante la vigencia 2022 se mantuvo un promedio del 100% en el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas por APC-Colombia a las PQRSD recibidas de acuerdo a lo establecido por la resolución 1755 de 2015. De manera diligente, los funcionarios de APC-Colombia atendieron y emitieron de manera oportuna las respuestas a las PQRSD recibidas, logrando un nivel de satisfacción muy alto de las partes interesadas.

Frente a la “Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias”, el nivel de satisfacción evaluado por medio del instrumento (encuesta) fue del 95.59% durante el último trimestre de la vigencia 2022.



Fuente: Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano – APC-Colombia

Gestión documental

Se realizó la socialización y revisión de las Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes, lo cual dio origen a la actualización del Cuadro de Clasificación Documental (CCD) en cuanto a las Series y Sub Series, con los colaboradores de APC-Colombia que de manera acertada contribuyeron con su conocimiento y experticia para la actualización de los documentos.

Gestión de tecnología de la información y las comunicaciones –tics

APC Colombia orientó sus esfuerzos en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI) en la formulación de acciones encaminados a lograr el umbral de certificación en la Norma Internacional ISO IEC 27001:2013.

Dicho esfuerzo fue llevado a cabo, a través de la práctica de auditoría externa de certificación en la Norma Internacional ISO IEC 27001:2013, identificó las oportunidades de mejora y formula el plan de acción de mejora para el fortalecimiento de seguridad de su información institucional.



Hubo participación de Ciudadanía interesada en la gestión de Cooperación Internacional
Clientes internos: Dependencias y procesos institucionales, Ente Certificador y Líder del sector Presidencia: DAPRE.

El resultado alcanzado fue el fortalecimiento institucional en su capacidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI).

