**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 veintinueve (29) de febrero de 2024.

# 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 (febrero -2024)
* 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 si por los canales de **APC Colombia** ingreso alguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de la Agencia, relacionada con el Código de Integridad.

# RESULTADOS

Durante el mes de febrero de 2024, se recibieron setenta y tres (73) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron atendidas por cada una de las direcciones misionales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, **APC-Colombia**.

De igual manera, no se recibió por parte de los ciudadanos y grupos de valor, ninguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de la Agencia, relacionada con el Código de Integridad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de control  | 3 | 4% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 40 | 55% |
| Información  | 18 | 25% |
| Entidades Públicas  | 5 | 7% |
| Congreso de la República | 6 | 8% |
| Queja | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **73** | **100%** |

A continuación, se indica el número de PQRSD que ingresaron a la Agencia.

|  |
| --- |
| **Febrero / 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 18 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 33 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| Dirección General | 5 |
| **TOTAL** | **73** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  202410160000897 | 2024-02-01 12:36:09 | 2024-02-22 17:12:45 |  20245000004711 | 2024-02-22 17:26:16 | Finalizado |
|  202410160000907 | 2024-02-01 14:23:01 | 2024-02-05 08:45:41 |  20245000003001 | 2024-02-14 09:54:26 | Finalizado |
|  202410160000917 | 2024-02-01 14:34:44 | 2024-02-07 10:24:42 |  20242000003191 | 2024-02-12 14:28:33 | Finalizado |
|  202410160000927 | 2024-02-01 15:04:09 | 2024-02-06 11:12:56 |  20242000003081 | 2024-02-12 12:25:52 | Finalizado |
|  202410160000937 | 2024-02-01 16:44:36 | 2024-02-22 17:57:20 |  20245000004721 | 2024-02-22 18:12:09 | Finalizado |
|  202410160000947 | 2024-02-01 16:44:37 | 2024-02-22 18:09:57 |  20245000004731 | 2024-02-22 18:18:21 | Finalizado |
|  202410160000957 | 2024-02-01 16:53:41 | 2024-02-12 10:29:39 |  20242000003631 | 2024-02-14 16:30:29 | Finalizado |
|  202410160000967 | 2024-02-01 17:02:50 | 2024-02-06 12:02:50 |  20242000003091 | 2024-02-16 18:03:46 | Finalizado |
|  202410160000977 | 2024-02-02 16:23:54 | 2024-02-20 16:17:07 |  20242000004471 | 2024-02-22 17:36:01 | Finalizado |
|  202410160000987 | 2024-02-05 16:16:39 | 2024-02-26 15:01:11 |  20245000005061 | 2024-02-26 15:16:08 | Finalizado |
|  202410160000997 | 2024-02-06 12:52:42 | 2024-02-08 14:49:00 |  20242000003301 | 2024-02-13 10:48:04 | Finalizado |
|  202410160001007 | 2024-02-06 15:27:35 | 2024-02-14 14:14:51 |  20242000003931 | 2024-02-16 17:58:41 | Finalizado |
|  202410160001017 | 2024-02-06 16:38:19 | 2024-02-26 09:48:50 |  20242000004891 | 2024-02-27 22:18:54 | Finalizado |
|  202410160001027 | 2024-02-06 16:53:20 | 2024-02-19 09:58:24 |  20242000004261 | 2024-02-20 01:17:01 | Finalizado |
|  202410160001037 | 2024-02-07 12:51:23 | 2024-02-15 14:13:08 |  20242000004031 | 2024-02-19 17:35:58 | Finalizado |
|  202410160001047 | 2024-02-07 14:45:53 | 2024-02-08 11:50:41 |  20244000003291 | 2024-02-12 12:42:31 | Finalizado |
|  202410160001057 | 2024-02-07 15:25:23 | 2024-02-28 17:12:51 |  20245000005311 | 2024-02-28 17:54:42 | Finalizado |
|  202410160001067 | 2024-02-07 15:39:25 | 2024-02-28 17:24:17 |  20245000005321 | 2024-02-28 17:57:06 | Finalizado |
|  202410160001077 | 2024-02-07 15:48:41 | 2024-02-28 17:32:44 |  20245000005331 | 2024-02-28 17:58:57 | Finalizado |
|  202410160001087 | 2024-02-07 16:25:29 | 2024-02-27 12:45:39 |  20242000005151 | 2024-02-28 12:02:46 | Finalizado |
|  202410160001097 | 2024-02-07 16:51:14 | 2024-02-15 16:15:50 |  20242000004071 | 2024-02-20 08:40:42 | Finalizado |
|  202410160001107 | 2024-02-07 17:17:49 | 2024-02-27 13:26:39 |  20242000005171 | 2024-02-28 11:59:27 | Finalizado |
|  202410160001117 | 2024-02-09 19:05:47 | 2024-02-16 17:49:33 |  20245000004191 | 2024-02-16 18:00:26 | Finalizado |
|  202410160001127 | 2024-02-12 11:39:53 | 2024-02-16 18:55:41 |  20241000004201 | 2024-02-19 09:32:04 | Finalizado |
|  202410160001137 | 2024-02-12 14:41:19 | 2024-02-20 12:16:37 |  20242000004421 | 2024-02-22 21:31:06 | Finalizado |
|  202410160001147 | 2024-02-12 15:39:46 | 2024-02-14 08:49:02 |  20244000003891 | 2024-02-14 15:30:55 | Finalizado |
|  202410160001157 | 2024-02-12 15:51:39 | 2024-02-16 08:42:04 |  20242000004101 | 2024-02-22 21:32:53 | Finalizado |
|  202410160001167 | 2024-02-12 16:32:36 | 2024-02-20 10:24:50 |  20242000004401 | 2024-02-22 21:36:43 | Finalizado |
|  202410160001177 | 2024-02-12 17:13:38 | 2024-02-26 15:19:31 |  20245000005071 | 2024-02-26 15:37:55 | Finalizado |
|  202410160001187 | 2024-02-12 17:23:32 | 2024-02-20 14:46:33 |  20242000004441 | 2024-02-22 17:39:12 | Finalizado |
|  202410160001197 | 2024-02-13 11:41:36 | 2024-03-04 14:26:56 |  20245000005991 | 2024-03-04 14:51:09 | Finalizado |
|  202410160001207 | 2024-02-14 10:14:02 | 2024-02-21 15:31:59 |  20241000004561 | 2024-02-26 08:48:29 | Finalizado |
|  202410160001217 | 2024-02-14 11:33:58 | 2024-02-22 11:23:03 |  20241000004601 | 2024-02-26 08:49:11 | Finalizado |
|  202410160001227 | 2024-02-14 12:11:13 | 2024-02-21 15:07:02 |  20244000004541 | 2024-02-23 14:48:45 | Finalizado |
|  202410160001237 | 2024-02-14 12:23:06 | 2024-02-28 11:30:47 |  20244000005241 | 2024-03-05 17:38:19 | Finalizado |
|  202410160001247 | 2024-02-15 15:11:15 | 2024-02-26 14:12:06 |  20243000005031 | 2024-02-26 14:59:28 | Finalizado |
|  202410160001257 | 2024-02-15 16:22:18 | 2024-03-04 17:03:37 |  20244000006041 | 2024-03-04 19:48:54 | Finalizado |
|  202410160001267 | 2024-02-15 16:42:43 | 2024-02-29 14:46:03 |  20242000005481 | 2024-03-01 15:58:54 | Finalizado |
|  202410160001277 | 2024-02-15 18:02:56 | 2024-03-06 06:59:08 |  20242000006231 | 2024-03-07 16:33:52 | Finalizado |
|  202410160001287 | 2024-02-16 09:40:43 | 2024-02-26 13:51:20 |  20244000005021 | 2024-02-27 17:36:19 | Finalizado |
|  202410160001297 | 2024-02-16 16:51:08 | 2024-02-26 12:18:39 |  20242000005001 | 2024-02-29 15:26:33 | Finalizado |
|  202410160001307 | 2024-02-16 17:52:28 | 2024-02-19 14:11:09 |  20242000004361 | 2024-02-28 12:18:44 | Finalizado |
|  202410160001317 | 2024-02-19 09:08:26 | 2024-03-11 13:56:00 |  20245000006581 | 2024-03-11 14:36:24 | Finalizado |
|  202410160001327 | 2024-02-19 10:21:10 | 2024-03-04 12:06:03 |  20244000005951 | 2024-03-04 15:41:52 | Finalizado |
|  202410160001337 | 2024-02-19 12:57:02 | 2024-02-26 12:06:08 |  20245000004991 | 2024-02-26 12:57:37 | Finalizado |
|  202410160001347 | 2024-02-19 17:55:30 | 2024-02-22 15:48:52 |  20243000004701 | 2024-02-22 17:32:27 | Finalizado |
|  202410160001357 | 2024-02-19 18:10:39 | 2024-02-29 09:42:38 |  20242000005351 | 2024-02-29 20:06:14 | Finalizado |
|  202410160001367 | 2024-02-19 18:37:15 | 2024-02-22 11:36:48 |  20241000004611 | 2024-02-26 08:49:56 | Finalizado |
|  202410160001377 | 2024-02-19 20:53:35 | 2024-02-23 09:33:18 |  20245000004771 | 2024-03-01 15:57:12 | Finalizado |
|  202410160001387 | 2024-02-20 09:53:04 | 2024-03-01 10:52:08 |  20242000005711 | 2024-03-01 17:56:29 | Finalizado |
|  202410160001397 | 2024-02-20 16:48:40 | 2024-02-21 14:49:08 |  20244000004531 | 2024-02-23 14:09:28 | Finalizado |
|  202410160001407 | 2024-02-20 17:04:30 | 2024-03-04 10:15:16 |  20244000005901 | 2024-03-05 17:07:16 | Finalizado |
|  202410160001417 | 2024-02-20 20:50:20 | 2024-02-23 10:30:54 |  20242000004781 | 2024-02-29 20:09:08 | Finalizado |
|  202410160001427 | 2024-02-20 20:56:45 | 2024-03-07 10:17:35 |  20242000006311 | 2024-03-08 15:15:05 | Finalizado |
|  202410160001437 | 2024-02-21 10:26:09 | 2024-02-28 15:46:35 |  20244000005291 | 2024-03-05 09:03:43 | Finalizado |
|  202410160001447 | 2024-02-21 17:06:57 | 2024-03-06 16:20:47 |  20245000006291 | 2024-03-06 16:32:56 | Finalizado |
|  202410160001457 | 2024-02-23 13:55:15 | 2024-03-01 17:58:51 |  20241000005821 | 2024-03-01 18:28:33 | Finalizado |
|  202410160001467 | 2024-02-23 15:30:48 | 2024-03-05 09:38:54 |  20242000006091 | 2024-03-05 14:39:27 | Finalizado |
|  202410160001477 | 2024-02-26 15:50:00 | 2024-03-11 11:51:55 |  20244000006561 | 2024-03-11 15:48:26 | Finalizado |
|  202410160001487 | 2024-02-26 17:06:58 | 2024-03-01 16:36:48 |  20242000005791 | 2024-03-06 17:40:35 | Finalizado |
|  202410160001497 | 2024-02-26 17:53:24 | 2024-03-08 16:32:16 |  20242000006471 | 2024-03-11 19:39:13 | Finalizado |
|  202410160001507 | 2024-02-26 18:06:28 | 2024-03-18 16:50:35 |  20245000007181 | 2024-03-18 17:08:04 | Finalizado |
|  202410160001517 | 2024-02-26 18:21:23 | 2024-03-01 09:52:32 |  20245000005681 | 2024-03-06 16:55:30 | Finalizado |
|  202410160001527 | 2024-02-27 15:01:13 | 2024-03-08 11:56:17 |  20245000006401 | 2024-03-08 17:23:48 | Finalizado |
|  202410160001537 | 2024-02-27 16:48:54 | 2024-03-04 16:54:52 |  20242000006031 | 2024-03-05 12:54:31 | Finalizado |
|  202410160001547 | 2024-02-27 17:02:14 | 2024-03-18 08:00:41 |  20244000006981 | 2024-03-19 16:46:13 | Finalizado |
|  202410160001557 | 2024-02-28 12:50:19 | 2024-02-29 12:03:58 |  20242000005461 | 2024-03-11 19:45:16 | Finalizado |
|  202410160001567 | 2024-02-28 15:16:36 | 2024-03-19 10:27:53 |  20244000007301 | 2024-03-19 14:54:26 | Finalizado |
|  202410160001577 | 2024-02-29 15:44:50 | 2024-03-13 13:26:13 |  20242000006771 | 2024-03-14 16:54:02 | Finalizado |
|  202410160001587 | 2024-02-29 15:58:04 | 2024-03-18 17:15:35 |  20242000007201 | 2024-03-19 17:09:37 | Finalizado |
|  202410160001597 | 2024-02-29 16:30:28 | 2024-03-04 16:42:37 |  20244000006021 | 2024-03-07 14:14:07 | Finalizado |
|  202410160001607 | 2024-02-29 20:15:44 | 2024-03-05 16:43:14 |  20243000006201 | 2024-03-06 14:52:50 | Finalizado |
|  202410160001617 | 2024-02-29 20:40:53 | 2024-03-04 10:26:59 |  20242000005921 | 2024-03-08 16:11:24 | Finalizado |

De la misma manera, de las setenta y tres (73) PQRSD que ingresaron durante el mes de febrero, se observó que la respuesta fue elaborada 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**.

Así mismo, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, **APC Colombia** realizó veintinueve (29) 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”.*

Por otra parte, **APC Colombia**, durante el periodo evaluado no negó el acceso a la información pública *a* nuestros usuarios, aliados estratégicos, y grupos de valor, dando así cumplimento a los artículos 4 y 24 de la ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*

A continuación, se citan algunas de las frecuentes que fueron registradas por nuestros grupos de valor.

# PETICIONES MÁS FRECUENTE POR DIRECCIÓN

Estos son algunos de los temas solicitados en las PQRSD recibidas durante este periodo valuado clasificado por direcciones:

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**
1. Solicitud retiro cesantías ex funcionarios
2. Solicitud de certificado de contratos de prestación de servicios con funciones
3. Solicitud de Pasantías o Practicas profesionales 2024
4. Hoja de vida
5. Solicitud sobre Proceso de Nombramiento Proceso de Selección de Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Autónomas Regionales 2020 OPEC N°144011
6. Solicitud de información sobre cuántos y qué cargos se han creado desde el 07 de agosto de 2022 hasta la fecha, Cuáles son las funciones de cada cargo, Cuántas y cuáles entidades se han creado desde el 07 de agosto de 2022 hasta la fecha y Cuál es la asignación salarial para cada uno de los cargos.
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
7. Solicitud de información y Asesoría
8. Solicitud de Articulación- Oficina de Cooperación Nacional e Internacional del Municipio de Bojayá.
9. Gestión de donación de panel solar para la Alcaldía de Moñitos Córdoba
10. Solicitud para que nos tengan en cuenta en sus programas - Corporación ambientalista la Victoria
11. Solicitud respaldo, apoyo económico, en conocimientos y Entrega Formal de las iniciativas recogidas en Diálogos Genuinos por el pueblo wayuu del sector cardón sur para solicitud de viabilidad de apoyos tipo donación por parte la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional
12. Solicitud de Donación Kits escolares.
13. Solicitud de información sobre convocatorias para personas natural
14. solicitud de ayuda Monetaria.
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
15. Solicitud de Información sobre el documento "Estrategia Nacional contra el Extremismo Violento proveniente del Terrorismo Internacional", de 2021.
16. Solicitud de información de la convocatoria para la IV Comisión Mixta de Cooperación cultural, Educativa y Deportiva entre Colombia.
17. Solicitud de Hermanamiento internacional
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

|  |
| --- |
| Convocatoria 2023 Cooperación triangular |

1. Solicitud de concepto sobre facultad del numeral 2.3 del artículo 1.3.1.9.6. del Decreto 1651 de 2021 - Procedimiento para la presentación de la solicitud y expedición del certificado de utilidad común.
2. Solicitud de patrocinio para llevar a cabo actividades que estén alineadas con los objetivos y metas que tenga la embajada de Noruega.
3. Solicitud de información sobre proyectos de Cooperación Internacional relacionados con posconflicto.
4. Solicitud Registro ESAL y Certificado de Utilidad común CUC
	1. **Dirección General**
5. Solicitud de información para que pueda acceder al Campus Virtual APC Colombia
6. I would like to publish an article on your website - apccolombia.gov.co.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de febrero de 2024, se observó nuevamente la preferencia en el uso del correo electrónico de pqrsd@apccolombia.gov.co para el envío de las PQRSD con un 97%, al igual que el mes de enero con un 98%, mientras que el ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de **APC Colombia** se mantuvo un porcentaje del 2% en el mes de enero y febrero 2024 en el registro de las peticiones por este medio.

A continuación, en la siguiente tabla se visualiza el comportamiento de los canales de radicación habilitados por la entidad:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN ENERO 2024** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN FEBRERO 2024** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 2 | 2% | 2 | 3% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 86 | 98% | 71 | 97% |
| **TOTAL** | **88** | **100%** | **73** | **100%** |



# CONCLUSIONES

En el mes de febrero se reitera 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**.

# 9. RECOMENDACIONES

Se reitera a los colaboradores de la Agencia que dan respuesta a las PQRSD, tener en cuenta las siguientes recomendaciones para que, nuestros ciudadanos y grupos de valor, entiendan con claridad la información brindada por la Agencia a su petición, es decir que la a redacción y argumentos deben ser claros, entendibles, precisos, de fondo y en oportunidad como son:

1. Suprimir el texto innecesario, trivial o redundante.
2. Eliminar latinismos, arcaísmos y excesos de conceptualismo
3. Eliminar adverbios terminados en mente
4. Evite el exceso de mayúscula, negrilla, cursiva y subrayado.
5. Elimine el lenguaje excesivamente técnico cuando el destinatario no es especializado
6. Evite conectores repetitivos y muletillas.
7. Lea el texto final antes de enviarlo y realice autocontrol de calidad.

Finalmente, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, solicita a las direcciones de la Agencia que deben de remitir a tiempo la respuesta de la PQRSD, dado que como entidad estamos en la Obligación de responder en el menor plazo sin que se exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.

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