**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 13](#_Toc139245990)

[7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 14](#_Toc139245991)

[8. CONCLUSIONES 16](#_Toc139245992)

[9. RECOMENDACIONES 16](#_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 abril 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 (abril -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 abril de 2024, se recibieron ciento cinco (105) 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** |
| Sugerencia | 1 | 1% |
| Denuncia | 2 | 2% |
| Entes de control  | 9 | 9% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 35 | 33% |
| Anónimo  | 1 | 1% |
| Información  | 42 | 40% |
| Entidades Públicas  | 14 | 13% |
| Congreso de la República | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **105** | **100%** |

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

|  |
| --- |
| **Abril / 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 27 |
| Dirección General  | 2 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 48 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 18 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 10 |
| **TOTAL** | **105** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  202410160002387 | 2024-04-01 11:42:13 | 2024-04-08 07:32:42 |  20244000008861 | 2024-04-09 11:46:43 | Finalizado |
|  202410160002397 | 2024-04-01 12:49:25 | 2024-04-22 10:57:11 |  20242000010291 | 2024-04-22 17:18:54 | Finalizado |
|  202410160002407 | 2024-04-01 15:59:38 | 2024-04-22 12:04:40 |  20244000010321 | 2024-04-22 15:17:10 | Finalizado |
|  202410160002417 | 2024-04-01 16:06:28 | 2024-04-03 16:35:15 |  20245000008621 | 2024-04-08 15:23:09 | Finalizado |
|  202410160002427 | 2024-04-01 16:21:30 | 2024-04-08 11:15:03 |  20242000008901 | 2024-04-18 20:05:20 | Finalizado |
|  202410160002437 | 2024-04-01 16:34:14 | 2024-04-08 11:08:59 |  20244000008881 | 2024-04-10 16:21:46 | Finalizado |
|  202410160002447 | 2024-04-01 16:42:59 | 2024-04-22 13:37:10 |  20245000010361 | 2024-04-22 15:18:09 | Finalizado |
|  202410160002457 | 2024-04-01 17:10:49 | 2024-04-10 12:32:29 |  20242000009301 | 2024-04-10 17:27:24 | Finalizado |
|  202410160002467 | 2024-04-01 17:26:15 | 2024-04-11 09:48:51 |  20242000009351 | 2024-04-15 19:05:00 | Finalizado |
|  202410160002477 | 2024-04-02 15:16:32 | 2024-04-05 14:14:09 |  20245000008791 | 2024-04-05 15:05:08 | Finalizado |
|  202410160002487 | 2024-04-02 16:07:51 | 2024-04-12 16:07:49 |  20242000009581 | 2024-04-16 17:35:39 | Finalizado |
|  202410160002497 | 2024-04-02 16:35:27 | 2024-04-03 14:18:09 |  20244000008611 | 2024-04-11 15:24:03 | Finalizado |
|  202410160002507 | 2024-04-02 16:54:40 | 2024-04-09 11:25:17 |  20242000009151 | 2024-04-09 17:24:30 | Finalizado |
|  202410160002517 | 2024-04-02 22:47:52 | 2024-04-08 09:51:09 |  20245000008871 | 2024-04-09 14:34:06 | Finalizado |
|  202410160002527 | 2024-04-03 15:41:19 | 2024-04-08 11:35:58 |  20245000008931 | 2024-04-09 15:31:00 | Finalizado |
|  202410160002537 | 2024-04-03 15:50:03 |   |   | 2024-04-09 14:46:22 | Finalizado |
|  202410160002547 | 2024-04-03 15:50:03 |   |   | 2024-04-09 15:01:00 | Finalizado |
|  202410160002557 | 2024-04-03 15:53:36 | 2024-04-17 16:17:32 |  20245000010081 | 2024-04-17 16:56:42 | Finalizado |
|  202410160002567 | 2024-04-03 17:14:09 | 2024-04-18 16:30:53 |  20244000010171 | 2024-04-22 09:47:26 | Finalizado |
|  202410160002577 | 2024-04-04 16:07:21 | 2024-04-11 12:09:44 |  20244000009371 | 2024-04-18 16:43:47 | Finalizado |
|  202410160002587 | 2024-04-04 17:07:55 | 2024-04-10 15:51:38 |  20244000009311 | 2024-04-15 14:48:12 | Finalizado |
|  202410160002597 | 2024-04-05 15:35:33 | 2024-04-16 09:10:19 |  20242000009891 | 2024-04-18 11:07:53 | Finalizado |
|  202410160002607 | 2024-04-05 15:53:21 | 2024-04-08 11:57:00 |  20242000008941 | 2024-04-16 16:23:00 | Finalizado |
|  202410160002617 | 2024-04-05 16:13:22 | 2024-04-16 08:40:10 |  20243000009881 | 2024-04-16 10:45:45 | Finalizado |
|  202410160002627 | 2024-04-05 16:28:44 | 2024-04-17 15:39:04 |  20244000010051 | 2024-04-18 12:18:35 | Finalizado |
|  202410160002637 | 2024-04-05 16:48:41 | 2024-04-11 13:11:44 |  20245000009401 | 2024-04-12 17:38:53 | Finalizado |
|  202410160002647 | 2024-04-05 16:55:32 | 2024-04-18 15:02:56 |  20245000010141 | 2024-04-18 19:57:58 | Finalizado |
|  202410160002657 | 2024-04-05 17:12:18 | 2024-04-25 09:41:55 |  20242000010861 | 2024-04-25 18:40:37 | Finalizado |
|  202410160002667 | 2024-04-05 17:20:49 | 2024-04-08 14:53:45 |  20242000008971 | 2024-04-18 20:03:35 | Finalizado |
|  202410160002677 | 2024-04-05 17:55:12 | 2024-04-08 16:50:24 |  20242000009081 | 2024-04-18 20:02:10 | Finalizado |
|  202410160002687 | 2024-04-05 18:10:42 | 2024-04-16 09:17:11 |  20242000009921 | 2024-04-18 11:09:16 | Finalizado |
|  202410160002697 | 2024-04-08 12:38:56 | 2024-04-17 08:09:19 |  20244000009961 | 2024-04-22 09:56:49 | Finalizado |
|  202410160002707 | 2024-04-08 16:39:26 | 2024-04-18 16:38:52 |  20244000010191 | 2024-04-22 09:07:45 | Finalizado |
|  202410160002717 | 2024-04-08 17:06:09 | 2024-04-12 16:37:16 |  20242000009601 | 2024-04-25 16:51:41 | Finalizado |
|  202410160002727 | 2024-04-09 10:04:55 | 2024-04-15 07:29:09 |  20243000009631 | 2024-04-15 14:50:28 | Finalizado |
|  202410160002737 | 2024-04-09 11:59:54 | 2024-04-29 11:25:27 |  20242000011131 | 2024-04-30 17:42:30 | Finalizado |
|  202410160002747 | 2024-04-09 16:32:01 | 2024-04-15 09:16:38 |  20242000009661 | 2024-04-18 20:00:53 | Finalizado |
|  202410160002757 | 2024-04-10 11:28:24 | 2024-04-17 11:02:02 |  20242000009981 | 2024-04-18 11:10:46 | Finalizado |
|  202410160002767 | 2024-04-10 12:25:28 | 2024-04-23 10:43:12 |  20242000010491 | 2024-04-24 18:02:37 | Finalizado |
|  202410160002777 | 2024-04-10 14:47:36 | 2024-04-24 16:32:15 |  20245000010821 | 2024-04-24 18:05:30 | Finalizado |
|  202410160002787 | 2024-04-10 16:19:02 | 2024-04-12 14:40:57 |  20245000009521 | 2024-04-12 15:50:37 | Finalizado |
|  202410160002797 | 2024-04-10 16:54:21 | 2024-04-12 08:05:53 |  20245000009421 | 2024-04-15 14:51:27 | Finalizado |
|  202410160002807 | 2024-04-11 09:19:29 | 2024-04-17 15:26:14 |  20242000010041 | 2024-04-18 19:59:43 | Finalizado |
|  202410160002817 | 2024-04-11 09:19:31 | 2024-04-23 09:49:31 |  20242000010461 | 2024-04-25 16:52:49 | Finalizado |
|  202410160002827 | 2024-04-11 09:19:32 | 2024-04-23 09:56:50 |  20242000010471 | 2024-04-25 16:54:38 | Finalizado |
|  202410160002837 | 2024-04-11 12:15:26 | 2024-04-26 16:23:59 |  20242000011081 | 2024-05-03 15:35:31 | Finalizado |
|  202410160002847 | 2024-04-11 12:32:51 | 2024-04-17 09:37:13 |  20243000009971 | 2024-04-17 10:14:47 | Finalizado |
|  202410160002857 | 2024-04-11 12:55:11 | 2024-04-17 13:18:58 |  20242000010011 | 2024-04-18 19:58:43 | Finalizado |
|  202410160002867 | 2024-04-11 15:20:37 | 2024-04-24 09:44:03 |  20242000010651 | 2024-04-25 16:55:37 | Finalizado |
|  202410160002877 | 2024-04-11 15:32:19 | 2024-04-24 09:27:12 |  20242000010641 | 2024-04-25 16:56:28 | Finalizado |
|  202410160002887 | 2024-04-11 16:32:36 | 2024-04-15 10:11:06 |  20245000009721 | 2024-04-15 14:53:25 | Finalizado |
|  202410160002897 | 2024-04-11 17:04:01 | 2024-04-18 17:22:31 |  20242000010211 | 2024-04-23 11:55:54 | Finalizado |
|  202410160002907 | 2024-04-12 15:47:32 | 2024-04-22 12:59:36 |  20245000010351 | 2024-04-23 12:55:44 | Finalizado |
|  202410160002917 | 2024-04-12 16:52:50 | 2024-04-24 10:01:06 |  20244000010681 | 2024-04-25 08:57:12 | Finalizado |
|  202410160002927 | 2024-04-15 14:40:10 | 2024-04-18 12:46:19 |  20244000000223 | 2024-04-18 16:01:42 | Finalizado |
|  202410160002937 | 2024-04-15 15:09:25 | 2024-04-29 15:33:59 |  20245000011191 | 2024-04-29 15:48:15 | Finalizado |
|  202410160002947 | 2024-04-15 15:28:44 | 2024-05-02 10:10:34 |  20244000011591 | 2024-05-06 11:10:22 | Finalizado |
|  202410160002957 | 2024-04-15 22:11:56 | 2024-04-25 20:53:05 |  20244000011011 | 2024-04-26 09:17:46 | Finalizado |
|  202410160002967 | 2024-04-16 10:54:01 | 2024-04-23 14:12:02 |  20242000010591 | 2024-04-26 14:13:44 | Finalizado |
|  202410160002977 | 2024-04-16 12:54:59 | 2024-04-18 12:39:28 |  20241000010121 | 2024-04-24 18:03:54 | Finalizado |
|  202410160002987 | 2024-04-16 15:04:46 | 2024-04-25 09:51:23 |  20242000010871 | 2024-04-25 18:41:49 | Finalizado |
|  202410160002997 | 2024-04-16 15:29:37 | 2024-04-27 13:38:32 |  20242000011091 | 2024-04-30 17:19:33 | Finalizado |
|  202410160003007 | 2024-04-16 15:57:33 | 2024-04-23 08:33:09 |  20243000010431 | 2024-04-23 14:13:10 | Finalizado |
|  202410160003017 | 2024-04-16 16:05:34 | 2024-05-03 16:44:28 |  20243000011831 | 2024-05-06 14:50:46 | Finalizado |
|  202410160003027 | 2024-04-16 16:33:39 | 2024-04-30 06:01:15 |  20242000011211 | 2024-04-30 17:36:34 | Finalizado |
|  202410160003037 | 2024-04-16 16:41:01 | 2024-05-07 17:09:37 |  20242000012461 | 2024-05-08 15:56:07 | Finalizado |
|  202410160003047 | 2024-04-16 16:56:12 | 2024-05-07 10:34:32 |  20242000012381 | 2024-05-08 15:59:50 | Finalizado |
|  202410160003057 | 2024-04-16 17:14:33 | 2024-04-23 15:16:51 |  20245000010601 | 2024-04-23 16:49:45 | Finalizado |
|  202410160003067 | 2024-04-17 10:49:37 | 2024-05-01 18:03:32 |  20244000011571 | 2024-05-02 15:56:21 | Finalizado |
|  202410160003077 | 2024-04-17 12:30:02 | 2024-05-08 12:15:26 |  20244000012511 | 2024-05-09 11:28:20 | Finalizado |
|  202410160003087 | 2024-04-17 12:39:11 | 2024-05-06 14:25:17 |  20242000012171 | 2024-05-08 16:13:53 | Finalizado |
|  202410160003097 | 2024-04-17 14:34:04 | 2024-04-30 16:16:16 |  20242000011541 | 2024-05-02 17:24:52 | Finalizado |
|  202410160003107 | 2024-04-17 15:54:59 | 2024-04-26 10:01:42 |  20245000007103 | 2024-04-30 11:45:38 | Finalizado |
|  202410160003117 | 2024-04-18 12:32:57 | 2024-04-25 09:41:02 |  20242000010851 | 2024-04-26 09:31:52 | Finalizado |
|  202410160003127 | 2024-04-18 14:22:55 | 2024-05-10 16:36:48 |  20245000012871 | 2024-05-10 17:12:51 | Finalizado |
|  202410160003137 | 2024-04-18 15:15:58 | 2024-04-30 11:01:28 |  20241000011291 | 2024-05-02 17:41:17 | Finalizado |
|  202410160003147 | 2024-04-19 22:13:26 | 2024-04-24 10:38:39 |  20245000010711 | 2024-04-30 09:15:32 | Finalizado |
|  202410160003157 | 2024-04-19 22:21:09 | 2024-04-24 11:21:23 |  20245000010741 | 2024-04-30 09:16:50 | Finalizado |
|  202410160003167 | 2024-04-21 17:54:05 | 2024-04-24 11:29:44 |  20245000010751 | 2024-04-30 09:17:42 | Finalizado |
|  202410160003177 | 2024-04-21 21:37:37 | 2024-05-06 07:46:56 |  20245000007323 | 2024-05-06 12:13:34 | Finalizado |
|  202410160003187 | 2024-04-22 11:51:47 | 2024-05-07 09:58:02 |  20244000012371 | 2024-05-07 16:45:53 | Finalizado |
|  202410160003197 | 2024-04-22 11:56:33 | 2024-05-02 14:27:55 |  20243000011631 | 2024-05-02 15:30:56 | Finalizado |
|  202410160003207 | 2024-04-22 15:13:03 | 2024-05-06 16:34:12 |  20242000012271 | 2024-05-07 19:49:57 | Finalizado |
|  202410160003217 | 2024-04-22 15:36:10 | 2024-05-15 15:38:41 |  20245000013191 | 2024-05-15 16:10:49 | Finalizado |
|  202410160003227 | 2024-04-22 15:45:51 | 2024-05-08 16:09:28 |  20242000012551 | 2024-05-15 11:54:19 | Finalizado |
|  202410160003237 | 2024-04-22 16:17:20 | 2024-04-29 09:08:38 |  20243000011101 | 2024-04-29 15:07:09 | Finalizado |
|  202410160003247 | 2024-04-22 16:39:21 | 2024-05-03 11:45:48 |  20242000011791 | 2024-05-07 19:52:00 | Finalizado |
|  202410160003257 | 2024-04-22 16:56:38 | 2024-04-24 09:21:58 |  20242000010631 | 2024-04-26 15:26:52 | Finalizado |
|  202410160003267 | 2024-04-23 11:15:39 | 2024-04-24 09:51:55 |  20242000010671 | 2024-04-26 15:37:16 | Finalizado |
|  202410160003277 | 2024-04-23 11:42:44 | 2024-05-05 11:00:07 |  20242000011851 | 2024-05-08 16:02:44 | Finalizado |
|  202410160003287 | 2024-04-23 12:05:01 | 2024-04-25 12:03:20 |  20245000010941 | 2024-04-26 09:25:15 | Finalizado |
|  202410160003297 | 2024-04-25 14:42:17 | 2024-05-07 12:45:31 |  20242000012421 | 2024-05-08 16:15:42 | Finalizado |
|  202410160003307 | 2024-04-25 15:05:47 | 2024-04-26 08:02:32 |  20242000011021 | 2024-05-03 12:17:09 | Finalizado |
|  202410160003317 | 2024-04-25 15:08:52 | 2024-05-06 14:32:20 |  20242000012201 | 2024-05-08 16:25:55 | Finalizado |
|  202410160003327 | 2024-04-25 15:56:00 | 2024-05-03 17:06:14 |  20245000011841 | 2024-05-07 19:54:56 | Finalizado |
|  202410160003337 | 2024-04-26 15:01:01 | 2024-05-09 10:30:55 |  20242000012611 | 2024-05-15 11:52:25 | Finalizado |
|  202410160003347 | 2024-04-26 15:22:28 | 2024-04-30 14:21:25 |  20242000011441 | 2024-05-03 12:19:03 | Finalizado |
|  202410160003357 | 2024-04-29 12:59:43 | 2024-05-09 16:54:56 |  20243000012761 | 2024-05-10 11:18:17 | Finalizado |
|  202410160003367 | 2024-04-29 13:31:33 | 2024-05-09 12:27:11 |  20243000012691 | 2024-05-10 14:43:23 | Finalizado |
|  202410160003377 | 2024-04-29 15:10:38 | 2024-05-09 16:03:12 |  20243000012751 | 2024-05-10 12:12:48 | Finalizado |
|  202410160003387 | 2024-04-29 15:42:15 | 2024-05-14 09:59:07 |  20242000012901 | 2024-05-15 11:48:18 | Finalizado |
|  202410160003397 | 2024-04-29 17:03:23 | 2024-05-14 16:22:57 |  20245000013001 | 2024-05-15 16:02:12 | Finalizado |
|  202410160003407 | 2024-04-30 16:31:04 | 2024-05-03 16:22:19 |  20242000011821 | 2024-05-15 11:57:08 | Finalizado |
|  202410160003417 | 2024-04-30 16:49:36 | 2024-05-14 22:00:22 |  20242000013081 | 2024-05-16 16:43:43 | Finalizado |
|  202410160003427 | 2024-04-30 17:28:15 | 2024-05-03 09:26:02 |  20244000011741 | 2024-05-03 12:20:10 | Finalizado |

De la misma manera, de las ciento cinco (105) PQRSD que ingresaron durante el mes de abril, 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 diecisiete (17) 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 de Verificación Laboral
2. Solicitud de Prácticas Profesionales
3. Certificado de paz y salvo
4. Hoja de vida

e) Solicitud de información sobre retención y transferencia de estampillas

f) solicitar un certificado laboral donde indique las funciones realizadas.

* 1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
1. Solicitud de información para ampliar conocimientos de APC para entidades territoriales.
2. Solicitud de información sobre convenio de cooperación para fomentar el deporte en el departamento.
3. Información convocatorias de cooperación
4. Solicitud de solicitud de información sobre que oportunidades de cooperación.
5. solicitar información sobre Territorios de Aprendizaje y su conformación.
6. Solicitud de donación de cualquier instrumento musical
7. Cooperación Col-Col
8. Oficio solicitud apoyo fiestas y reinado del mango unguia chocó
9. Donación de planta desalinizadora.
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
10. Solicitud apoyo gobierno de Uruguay
11. Solicitud de información sobre portafolio de apoyo a proyectos de cultura por parte de las embajadas acreditadas en Colombia
12. Solicitud de Información Contactos con la Embajada de Bolivia en Bogotá
13. derecho de Petición de Red Científica Académica Colombia En México trasladado por la Presidencia de la República
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

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

1. Solicitud de Información sobre Cooperantes.
2. Solicitud de Datos Públicos con Respecto a USAID
3. Solicitud información para Octavo Informe de Seguimiento a los recursos destinados al Posconflicto.
4. Solicitud de información Solicitud de Información sobre Donaciones a Colombia por Acuerdos de Cooperación Internacional
5. Solicitud Registro ESAL y Certificado de Utilidad común CUC
	1. **Dirección General**
6. Solicitud de información de Fechas de las publicaciones en Página Web

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de abril de 2024, se observa una preferencia en el uso del correo electrónico de pqrsd@apccolombia.gov.co para el envío de las PQRSD con un 88%, manteniéndose la preferencia que se presentó en el mes de marzo con un 91%; mientras que el ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia tuvo un favoritismo del 12% para la radicación de solicitudes .

 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 MARZO 2024** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN ABRIL 2024** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 7 | 9% | 13 | 12% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 67 | 91% | 92 | 88% |
| **TOTAL** | **74** | **100%** | **105** | **100%** |

# CONCLUSIONES

En el mes de marzo se observó la preferencia del correo electrónico de PQRSD pqrsd@apccolombia.gov.co para el registro de las solicitudes de las partes interesadas y grupos en APC-Colombia.

Igualmente, resaltamos la apropiación del proceso y el uso adecuado de la herramienta Orfeo al momento de generar los oficios de respuesta, así como la eficiente gestión y cumplimiento de los términos para cada solicitud.

# 9. RECOMENDACIONES

1. Enviar a tiempo al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano 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.
2. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de contestar las peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencia y Denuncias dentro del término de respuesta establecido en el artículo 13 de la Resolución 239 del 24 de junio de 2022.
3. Seguir elaborando 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.