**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 junio 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 (junio -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 junio de 2024, se recibieron sesenta y siete (77) 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 | 5 | 6% |
| Congreso de la República | 3 | 4% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 29 | 38% |
| Entidades Públicas  | 12 | 16% |
| Información | 28 | 36% |
| **TOTAL** | **77** | **100%** |

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

|  |
| --- |
| **JUNIO/ 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 14 |
| Dirección General  | 35 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 16 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 5 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 7 |
| **TOTAL** | **77** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  202410160005217 | 2024-06-04 11:24:05 | 2024-06-25 16:56:04 | 20245000018081 | Finalizado |
|  202410160005227 | 2024-06-04 14:36:42 | 2024-06-21 10:00:07 |  20242000017761 | Finalizado |
|  202410160005237 | 2024-06-04 14:53:40 | 2024-06-06 10:27:08 |  20242000016411 | Finalizado |
|  202410160005247 | 2024-06-04 15:29:21 | 2024-06-06 12:06:40 |  20242000016451 | Finalizado |
|  202410160005257 | 2024-06-04 15:53:31 | 2024-06-25 16:56:04 |  20242000018131 | Finalizado |
|  202410160005267 | 2024-06-05 16:05:43 | 2024-06-06 11:36:52 |  20242000016441 | Finalizado |
|  202410160005277 | 2024-06-05 16:28:21 | 2024-06-21 10:53:26 |  20242000017771 | Finalizado |
|  202410160005287 | 2024-06-05 16:51:35 | 2024-06-19 16:01:53 |  20244000017551 | Finalizado |
|  202410160005297 | 2024-06-05 17:50:51 | 2024-06-11 15:52:32 |  20244000016751 | Finalizado |
|  202410160005307 | 2024-06-05 17:54:43 | 2024-06-15 09:08:18 |  20242000017271 | Finalizado |
|  202410160005317 | 2024-06-05 18:49:39 | 2024-06-25 15:02:16 |  20242000018091 | Finalizado |
|  202410160005327 | 2024-06-05 19:36:03 | 2024-06-17 13:20:34 |  20244000017321 | Finalizado |
|  202410160005337 | 2024-06-05 19:49:36 | 2024-06-17 18:17:24 |  20244000017361 | Finalizado |
|  202410160005347 | 2024-06-06 18:41:32 | 2024-06-18 16:06:03 |  20242000017471 | Finalizado |
|  202410160005357 | 2024-06-06 19:01:24 | 2024-06-20 20:29:40 |  20244000017701 | Finalizado |
|  202410160005367 | 2024-06-07 17:58:43 | 2024-06-14 11:40:06 |  20242000017161 | Finalizado |
|  202410160005377 | 2024-06-07 18:29:12 | 2024-06-18 14:45:12 |  20244000017451 | Finalizado |
|  202410160005387 | 2024-06-07 18:48:15 | 2024-06-18 16:11:16 |  20242000017481 | Finalizado |
|  202410160005397 | 2024-06-11 14:38:57 | 2024-06-12 16:02:51 |  20242000016901 | Finalizado |
|  202410160005407 | 2024-06-11 15:15:19 | 2024-06-13 11:46:25 |  20241000016971 | Finalizado |
|  202410160005417 | 2024-06-11 15:59:17 | 2024-06-25 15:42:40 |  20245000018101 | Finalizado |
|  202410160005427 | 2024-06-11 16:06:39 | 2024-06-25 16:54:39 |  20245000018121 | Finalizado |
|  202410160005437 | 2024-06-11 16:55:28 | 2024-06-13 13:58:20 |  20242000016991 | Finalizado |
|  202410160005447 | 2024-06-11 17:21:22 | 2024-06-19 12:00:15 |  20243000017521 | Finalizado |
|  202410160005457 | 2024-06-11 17:30:50 | 2024-06-25 18:33:00 |  20245000018141 | Finalizado |
|  202410160005467 | 2024-06-12 14:47:34 | 2024-06-21 09:05:34 |  20244000017731 | Finalizado |
|  202410160005477 | 2024-06-12 16:03:35 | 2024-06-21 09:37:12 |  20245000009373 | Finalizado |
|  202410160005487 | 2024-06-12 16:15:56 | 2024-06-24 11:04:45 |  20242000017931 | Finalizado |
|  202410160005497 | 2024-06-12 16:42:40 | 2024-07-04 14:17:55 |  20245000018741 | Finalizado |
|  202410160005507 | 2024-06-12 16:46:18 | 2024-07-04 14:27:40 |  20245000018751 | Finalizado |
|  202410160005517 | 2024-06-13 16:36:28 | 2024-07-04 09:30:59 |  20242000018681 | Finalizado |
|  202410160005527 | 2024-06-13 16:49:16 | 2024-06-14 12:12:42 |  20242000017181 | Finalizado |
|  202410160005537 | 2024-06-13 17:20:09 | 2024-07-03 08:52:55 |  20242000018411 | Finalizado |
|  202410160005547 | 2024-06-13 17:20:11 | 2024-07-03 10:05:13 |  20242000018431 | Finalizado |
|  202410160005557 | 2024-06-14 15:00:23 | 2024-06-27 17:39:23 |  20245000018271 | Finalizado |
|  202410160005567 | 2024-06-14 15:00:31 | 2024-06-21 08:52:42 |  20245000017721 | Finalizado |
|  202410160005577 | 2024-06-14 16:48:15 | 2024-07-08 09:22:59 |  20242000018961 | Finalizado |
|  202410160005587 | 2024-06-17 10:59:19 | 2024-06-20 15:51:43 |  20244000017651 | Finalizado |
|  202410160005597 | 2024-06-17 11:47:49 | 2024-07-04 08:18:42 |  20243000018651 | Finalizado |
|  202410160005607 | 2024-06-17 12:03:43 | 2024-07-02 15:01:12 |  20245000018361 | Finalizado |
|  202410160005617 | 2024-06-17 14:52:30 | 2024-07-08 18:25:30 |  20243000019061 | Finalizado |
|  202410160005627 | 2024-06-18 16:28:56 | 2024-07-03 14:34:19 |  20245000018501 | Finalizado |
|  202410160005637 | 2024-06-18 16:56:58 | 2024-07-03 11:33:32 |  20242000018471 | Finalizado |
|  202410160005647 | 2024-06-18 17:21:03 | 2024-07-03 09:46:29 |  20242000018421 | Finalizado |
|  202410160005657 | 2024-06-18 17:38:57 | 2024-06-25 10:46:40 |  20245000018061 | Finalizado |
|  202410160005667 | 2024-06-19 15:11:13 | 2024-07-03 14:00:55 |  20242000018491 | Finalizado |
|  202410160005677 | 2024-06-19 17:18:51 | 2024-07-04 15:32:58 |  20244000018771 | Finalizado |
|  202410160005687 | 2024-06-19 17:30:19 | 2024-07-03 08:31:45 |  20242000018401 | Finalizado |
|  202410160005697 | 2024-06-19 17:33:02 | 2024-06-20 12:29:56 |  20241000017631 | Finalizado |
|  202410160005707 | 2024-06-19 17:57:43 | 2024-07-02 12:08:49 |  20242000018351 | Finalizado |
|  202410160005717 | 2024-06-19 18:04:26 | 2024-06-24 15:27:34 |  20244000017981 | Finalizado |
|  202410160005727 | 2024-06-20 09:28:06 | 2024-07-02 11:49:58 |  20242000018341 | Finalizado |
|  202410160005737 | 2024-06-20 13:07:31 | 2024-06-21 18:34:05 |  20241000017861 | Finalizado |
|  202410160005747 | 2024-06-20 16:37:40 | 2024-06-27 14:31:23 |  20242000018221 | Finalizado |
|  202410160005757 | 2024-06-20 17:01:38 | 2024-06-21 19:01:09 |  20241000017871 | Finalizado |
|  202410160005767 | 2024-06-21 10:17:03 | 2024-06-21 19:44:33 |  20241000017881 | Finalizado |
|  202410160005777 | 2024-06-21 10:47:05 | 2024-06-21 20:18:45 |  20241000017891 | Finalizado |
|  202410160005787 | 2024-06-21 10:56:01 | 2024-06-21 20:48:06 |  20241000017901 | Finalizado |
|  202410160005797 | 2024-06-21 11:21:51 | 2024-07-08 07:58:21 |  20244000018951 | Finalizado |
|  202410160005807 | 2024-06-21 11:47:48 | 2024-07-08 14:46:51 |  20244000019001 | Finalizado |
|  202410160005817 | 2024-06-21 14:17:44 | 2024-07-03 15:02:01 |  20242000018561 | Finalizado |
|  202410160005827 | 2024-06-24 15:22:04 | 2024-07-09 14:21:09 |  20245000019171 | Finalizado |
|  202410160005837 | 2024-06-24 15:35:15 | 2024-07-04 09:09:57 |  20244000018671 | Finalizado |
|  202410160005847 | 2024-06-24 16:00:09 | 2024-07-09 08:18:24 |  20243000019071 | Finalizado |
|  202410160005857 | 2024-06-24 16:26:51 | 2024-07-16 11:23:17 |  20242000019791 | Finalizado |
|  202410160005867 | 2024-06-26 15:51:54 | 2024-07-04 14:49:04 |  20242000018761 | Finalizado |
|  202410160005877 | 2024-06-26 16:46:25 | 2024-07-02 08:57:20 |  20242000018311 | Finalizado |
|  202410160005887 | 2024-06-26 17:00:32 | 2024-07-11 11:46:27 |  20242000019421 | Finalizado |
|  202410160005897 | 2024-06-26 17:06:37 | 2024-07-16 17:44:33 |  20242000020051 | Finalizado |
|  202410160005907 | 2024-06-26 19:39:53 | 2024-07-05 13:45:29 |  20244000018921 | Finalizado |
|  202410160005917 | 2024-06-26 19:40:15 | 2024-07-05 13:45:29 | 20244000018921 | Finalizado |
|  202410160005927 | 2024-06-26 19:40:26 | 2024-07-05 13:45:29 | 20244000018921 | Finalizado |
|  202410160005937 | 2024-06-27 12:17:31 | 2024-07-08 15:42:00 |  20245000019011 | Finalizado |
|  202410160005947 | 2024-06-27 14:06:07 | 2024-07-11 15:19:28 |  20243000019461 | Finalizado |
|  202410160005957 | 2024-06-27 14:18:03 | 2024-07-10 12:34:44 |  20242000019311 | Finalizado |
|  202410160005967 | 2024-06-27 14:24:54 | 2024-07-04 15:58:31 |  20242000018781 | Finalizado |
|  202410160005977 | 2024-06-27 16:40:37 | 2024-07-16 19:06:44 |  20242000020091 | Finalizado |

De la misma manera, setenta y siete (77) PQRSD que ingresaron durante el mes de junio, 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 siete (7) 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 Pasantías en la APC
3. certificaciones de dos contratos por nuestros servicios prestados a APC COLOMBIA
4. Hoja de vida
5. Solicitud de información a sujetos de control fiscal sobre inversiones en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
6. Solicitud información Diplomado en cooperación Internacional
7. Solicitud Apoyo económico para empresa
8. Solicitud de información oferta estatal para el departamento del Cauca
9. Solicitud de apoyo al sector deportivo y cultural
10. Solicitud de cita para gestión de recursos a esquemas asociativos y cooperación técnica
11. Solicitud de Apoyo a población discapacitada
12. Solicitud de donación en especie
13. Orientación para proyectos de Cooperación
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
14. Solicitud de patrocinio o financiamiento de nuestro proyecto.
15. solicitud de información convocatoria 2023 tripartito - Cooperación Triangula
16. Solicitud de información proyectos de cooperación triangular APC- Colombia
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

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

1. Solicitud de apoyo financiero
2. Solicitud de Información de posconflicto
3. Solicitud formal RUT- Fundación CINDES
4. Solicitud de Información sobre El Fondo de Abu Dhabi
5. Conocer cómo acceder a los programas y proyectos que manejan.
6. Solicitud de Certificado de Utilidad común CUC
	1. **Dirección General**
7. Solicitando de información de un proceso de restitución de tierras despojadas y abandonadas de Marisol Zamudio Vinculación al programa a través de proyecto de investigación.
8. Solicitud de información frente al acceso o link de convocatorias

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de junio de 2024, se ha observado una preferencia continua por el uso del correo electrónico (pqrsd@apccolombia.gov.co) para el envío de PQRSD, con un 84% de las solicitudes enviadas a través de este canal. Aunque esta cifra es menor al 97% registrado en mes mayo, el aumento se debió en el número total de peticiones registradas por el correo de atención al ciudadano lo que explica esta variación. Por otro lado, el "Formulario Web de PQRSD" ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia experimentó un incremento del 16% en la radicación de solicitudes.

A continuación, se presenta una tabla que ilustra el comportamiento de los canales de radicación habilitados por la entidad.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN JUNIO 2024** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN MAYO 2024** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 12 | 16% | 6 | 3% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 65 | 84% | 172 | 97% |
| **TOTAL** | **77** | **100%** | **178** | **100%** |

# CONCLUSIONES

En junio, se observó una clara preferencia por el correo electrónico de PQRSD pqrsd@apccolombia.gov.co para el registro de las solicitudes de las partes interesadas y grupos en APC-Colombia. Además, destacamos un incremento en el uso del Formulario Web de PQRSD para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante nuestra entidad durante este período.

# 9. RECOMENDACIONES

1. Responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro del plazo establecido por el artículo 13 de la Resolución 239 del 24 de junio de 2022. Cumplir con este plazo es crucial para mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios y la atención recibidos.
2. Para garantizar una correcta gestión de las peticiones, es necesario que la respuesta se elabore utilizando la plantilla de oficio con código A-FO -102, comenzando desde el radicado principal. Esto permitirá que, al consultar la sede electrónica con los datos proporcionados por APC Colombia, puedas visualizar y descargar la respuesta junto con los anexos correspondientes.

Es importante destacar que, si la respuesta no se realiza desde el radicado principal, al revisar la información en la sede electrónica solo se mostrará una hoja en blanco. Utilizar el radicado principal para esta tarea es fundamental, ya que facilita el control de las peticiones de entrada y salida, así como la búsqueda ágil en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

1. Elaborar la respuesta a una petición teniendo en cuenta los siguientes criterios para que, nuestros ciudadanos y grupos de valor, entiendan con claridad la información brindada por la Agencia a su petición:
* **Oportuna**: consiste en la Obligación de responder en el menor plazo sin que se exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.
* **Clara**: que explique de manera comprensible el contenido de la respuesta respecto al asunto solicitado por el peticionario.
* **Completa**: debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.
* **De fondo**: que se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado.
1. Enviar puntualmente al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano las respuestas a las PQRSD. Esto nos permitirá continuar con el trámite y garantizar que la respuesta se envíe al ciudadano antes de la fecha de vencimiento.

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