**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA,**

**APC COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C.**

 **TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 2](#_Toc179234609)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc179234610)

[3. ALCANCE 3](#_Toc179234611)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 4](#_Toc179234612)

[5.RESULTADOS 4](#_Toc179234613)

[6. TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS POR DIRECCIONES 5](#_Toc179234614)

[7. RECOMENDACIONES 6](#_Toc179234615)

[8. CONCLUCIONES 7](#_Toc179234616)

# **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia - **APC Colombia**, a través del Proceso de Gestión y Servicio al Ciudadano, realiza el 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 el seguimiento y la evaluación del tratamiento de las PQRSD con el objetivo de verificar el cumplimiento oportuno de las respuestas. Además, se harán las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos para fomentar el 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.

# **3.** **ALCANCE**

El presente informe incluye las PQRSD radicadas en APC Colombia por medio del Sistema de Gestión Documental “ORFEO” del primero (01) Julio al treinta y uno de julio 2024.

#

# **4. DESARROLLO METODOLÓGICO**

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información de las PQRSD 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 del primero (01) al treinta (31) de julio de 2024.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de julio de 2024, las direcciones misionales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna sesenta y tres (63) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresaron a través a través del Formulario Web y por el correo de pqr@apccolombia.gov.co ​

# **6. TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS POR DIRECCIONES**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de control  | 3 | 5% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 23 | 37% |
| Consulta | 0 | 0% |
| Información  | 20 | 32% |
| Entidades Públicas  | 16 | 25% |
| Comunicaciones  | 1 | 2% |
| **TOTAL** | **63** | **100%** |

|  |
| --- |
| **JULIO 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 23 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 23 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 11 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| Dirección General | 3 |
| **TOTAL** | **63** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  202410160005987 | 2024-07-03 16:13:57 | 2024-07-10 12:49:48 |  20242000019321 | Finalizado |
|  202410160005997 | 2024-07-03 17:01:27 | 2024-07-17 16:31:19 |  20245000020221 | Finalizado |
|  202410160006007 | 2024-07-03 17:36:18 | 2024-07-19 10:16:58 |  20245000020651 | Finalizado |
|  202410160006017 | 2024-07-04 12:51:35 | 2024-07-08 16:11:40 |  20243000019021 | Finalizado |
|  202410160006027 | 2024-07-04 13:04:09 | 2024-07-05 14:48:46 |  20242000018931 | Finalizado |
|  202410160006037 | 2024-07-04 14:30:12 | 2024-07-11 10:27:54 |  20242000019401 | Finalizado |
|  202410160006047 | 2024-07-04 16:45:38 | 2024-07-16 11:15:39 |  20244000019731 | Finalizado |
|  202410160006057 | 2024-07-04 17:11:12 | 2024-07-05 10:19:40 |  20242000018881 | Finalizado |
|  202410160006067 | 2024-07-05 06:24:00 | 2024-07-19 13:41:40 |  20245000020741 | Finalizado |
|  202410160006077 | 2024-07-05 08:52:45 | 2024-07-08 16:12:57 |  20243000019031 | Finalizado |
|  202410160006087 | 2024-07-05 09:10:33 | 2024-07-19 14:34:10 |  20245000020751 | Finalizado |
|  202410160006097 | 2024-07-08 15:20:32 |   |   | Finalizado |
|  202410160006107 | 2024-07-08 15:34:35 | 2024-07-18 17:25:50 |  20242000020561 | Finalizado |
|  202410160006117 | 2024-07-08 15:42:19 | 2024-07-22 13:14:24 |  20245000020901 | Finalizado |
|  202410160006127 | 2024-07-08 15:59:03 | 2024-07-18 09:30:56 |  20244000020241 | Finalizado |
|  202410160006137 | 2024-07-09 13:57:36 | 2024-07-09 14:37:12 |  20241000019181 | Finalizado |
|  202410160006147 | 2024-07-10 14:58:23 | 2024-07-19 11:01:32 |  20244000020671 | Finalizado |
|  202410160006157 | 2024-07-10 15:25:51 | 2024-07-22 09:10:59 |  20242000020821 | Finalizado |
|  202410160006167 | 2024-07-10 15:57:02 | 2024-07-18 16:39:36 |  20242000020531 | Finalizado |
|  202410160006177 | 2024-07-10 16:42:20 | 2024-07-19 15:39:49 |  20245000020771 | Finalizado |
|  202410160006187 | 2024-07-11 14:27:27 | 2024-08-01 11:16:20 |  20245000022111 | Finalizado |
|  202410160006197 | 2024-07-11 14:27:31 | 2024-08-01 15:51:06 |  20245000022191 | Finalizado |
|  202410160006207 | 2024-07-11 15:31:10 | 2024-07-31 15:42:11 |  20244000022011 | Finalizado |
|  202410160006217 | 2024-07-11 15:57:27 | 2024-07-16 11:47:47 |  20242000019931 | Finalizado |
|  202410160006227 | 2024-07-12 10:33:48 | 2024-07-18 16:43:28 |  20242000020541 | Finalizado |
|  202410160006237 | 2024-07-12 15:38:56 | 2024-07-26 15:04:32 |  20245000021511 | Finalizado |
|  202410160006247 | 2024-07-12 15:58:27 | 2024-08-02 14:38:10 |  20245000022401 | Finalizado |
|  202410160006257 | 2024-07-16 09:49:48 |   |   | Finalizado |
|  202410160006267 | 2024-07-16 16:39:34 | 2024-07-29 15:29:52 |  20242000021561 | Finalizado |
|  202410160006277 | 2024-07-16 16:54:36 | 2024-07-17 14:54:13 |  20242000020211 | Finalizado |
|  202410160006287 | 2024-07-16 21:40:13 | 2024-07-30 15:55:56 |  20244000021701 | Finalizado |
|  202410160006297 | 2024-07-17 16:08:44 | 2024-07-31 14:42:40 |  20245000021941 | Finalizado |
|  202410160006307 | 2024-07-17 16:24:12 | 2024-07-24 16:21:12 |  20242000021231 | Finalizado |
|  202410160006317 | 2024-07-17 16:45:40 | 2024-07-25 09:02:56 |  20242000021281 | Finalizado |
|  202410160006327 | 2024-07-18 08:53:20 |   |   | Finalizado |
|  202410160006337 | 2024-07-18 16:28:27 | 2024-08-01 13:30:27 |  20245000022131 | Finalizado |
|  202410160006347 | 2024-07-18 16:42:27 | 2024-08-05 14:59:17 |  20241000022801 | Finalizado |
|  202410160006357 | 2024-07-19 10:32:46 | 2024-07-23 11:04:54 |  20244000021021 | Finalizado |
|  202410160006367 | 2024-07-19 11:24:25 | 2024-07-30 15:18:50 |  20242000021691 | Finalizado |
|  202410160006377 | 2024-07-19 15:07:08 | 2024-08-12 15:52:00 |  20245000023501 | Finalizado |
|  202410160006387 | 2024-07-19 16:04:19 | 2024-07-22 10:21:29 |  20242000020851 | Finalizado |
|  202410160006397 | 2024-07-22 11:30:07 | 2024-08-01 07:33:20 |  20244000022091 | Finalizado |
|  202410160006407 | 2024-07-22 14:46:28 | 2024-07-25 09:38:39 |  20242000021301 | Finalizado |
|  202410160006417 | 2024-07-22 14:55:31 | 2024-07-25 15:23:58 |  20242000021391 | Finalizado |
|  202410160006427 | 2024-07-22 16:41:55 |   |   | Finalizado |
|  202410160006437 | 2024-07-23 09:58:32 | 2024-07-26 09:33:37 |  20242000021461 | Finalizado |
|  202410160006447 | 2024-07-23 16:14:51 | 2024-08-06 10:46:28 |  20245000022961 | Finalizado |
|  202410160006457 | 2024-07-24 15:19:56 | 2024-07-31 16:59:30 |  20244000022031 | Finalizado |
|  202410160006467 | 2024-07-24 15:33:15 | 2024-08-14 10:58:56 |  20242000023721 | Finalizado |
|  202410160006477 | 2024-07-24 15:39:35 | 2024-07-25 10:46:37 |  20242000021341 | Finalizado |
|  202410160006487 | 2024-07-24 15:49:55 | 2024-08-15 17:11:06 |  20245000024051 | Finalizado |
|  202410160006497 | 2024-07-25 10:24:43 | 2024-08-12 15:04:25 |  20244000023481 | Finalizado |
|  202410160006507 | 2024-07-25 12:16:14 | 2024-08-16 15:56:45 |  20245000024181 | Finalizado |
|  202410160006517 | 2024-07-26 10:41:11 | 2024-08-12 15:42:56 |  20245000023491 | Finalizado |
|  202410160006527 | 2024-07-29 15:56:29 | 2024-08-02 14:55:20 |  20242000022451 | Finalizado |
|  202410160006537 | 2024-07-29 16:20:47 | 2024-08-13 17:38:35 |  20245000023671 | Finalizado |
|  202410160006547 | 2024-07-29 16:45:00 | 2024-08-12 17:12:31 |  20244000023551 | Finalizado |
|  202410160006557 | 2024-07-29 17:11:50 | 2024-08-21 14:35:27 |  20245000024331 | Finalizado |
|  202410160006567 | 2024-07-30 11:17:44 | 2024-08-14 13:22:49 |  20245000023771 | Finalizado |
|  202410160006577 | 2024-07-30 14:48:09 | 2024-08-05 10:02:44 |  20242000022741 | Finalizado |
|  202410160006587 | 2024-07-30 15:00:24 | 2024-08-02 15:01:23 |  20242000022471 | Finalizado |
|  202410160006597 | 2024-07-30 15:35:07 | 2024-08-06 09:43:01 |  20243000022921 | Finalizado |
|  202410160006607 | 2024-07-31 09:50:52 | 2024-08-02 13:10:46 |  20245000011603 | Finalizado |

# **7. 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.

# **8. CONCLUCIONES**

1. Se evidenció que, durante el periodo evaluado, el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co fue el medio de recepción más utilizado por las partes interesadas y grupos de valor para radicar las PQRSD en APC-Colombia.
2. Elaborar la respuesta desde el radicado principal que le fue asignado en el sistema de Gestión documental ORFEO con sus correspondientes anexos.
3. Revisar las alarmas de vencimiento de las PQRSD asignadas a cada funcionario a través del Sistema de Gestión documental ORFEO.
4. Finalmente, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano invita a todos los procesos de la Agencia a trabajar de manera conjunta para asegurar que todos los derechos de petición se tramiten de acuerdo con lo establecido en el reglamento interno, conforme a la Resolución 239 de 2022, que regula el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.