**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTENACIONAL DE COLOMBIA**

**INFORME PQRSD MESES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2017**

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), recibidas en los meses de septiembre y octubre de 2017.**

Durante los meses de septiembre a octubre de 2017, se recibieron un total de 95 peticiones, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro de los términos de ley y de forma oportuna, prueba de ello es que sólo se usaron un promedio de 8 días para dar respuesta a las peticiones, lo que evidencia la importancia que ha tenido para APC-Colombia la atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta que inclusive en este conteo se encuentran las consultas, y pese a ello se arroja un promedio de respuesta que muy inferior a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 95 |
| Cantidad de solicitudes contestadas oportunamente:  | 95  |
| **Tiempo promedio de respuesta:** | **8** |

1. **Análisis por tipo de petición según el objeto.**

**2.1. Peticiones Generales**

El mayor porcentaje de PQRSD se enmarcar dentro de la clasifiación de peticiones generales.

De este tipo, las peticiones más recurrentes durante el bimestre informado, fueron las ralacinadas con el trámite de registro de recursos de cooperación internacional, por se un trámite nuevo de APC-Colombia, y tambien, pese a abordarse el asunto en las preguntas frecuentes, son reiterativas las peticiones presentando proyectos sobre los cuales existe interes de conseguir financiación de la cooperación internacional, derivando este asunto en dos preguntas, esto es, si APC-Colombia financia ese tipo de proyectos o cuáles fuentes de cooperación internacinoal, son las entiddes interesadas.

**2.2. Peticiones de consulta**

Este tipo de peticiones han crecido durante el periodo establecido, y la causa detectada es la relacionada con el incio de periodo de ley de garantías, generandose la solicitud de concepto jurídico por parte de APC-Colombia, en especial los relacionados con los convenios de cooperación y la contratación derivada durante este periodo de tiempo.

En este asunto tambien vale la pena enfatizar que algunas peticiones fueron clasificadas por el ciudadano como consultas, pero en realidad obedecen a peticiones generales, sólo que al tener relación con el trámite de registro de recursos de cooperación internacional, se encuadraron como consultas por desconocimiento del ciudadano.

**2.3. Peticiones de información**

El porcentaje de información recibido y que son clasificadas en este tipo, generalmente se refieren a la información públicada a través del mapa de cooperación, sin embargo los ciudadanos prefieren peticionar a la entidad para confirmar la información publicada.

Por lo general, corresponde a información que es usada con fines acádemicos y recae sobre asuntos misionales de cooperación de oferta y de demanda.

**2.4. Peticiones de sugerencias**

Las dos solicitudes recibidas refieren a la presentación de un proyecto y un progrma, sugiriendo a APC-Colombia reunión para evaluarlos y conocer lo que los peticinarios gestionan al respecto. En el caso del programa relacionado con superación de pobreza, se procedio a brindar el espacio de reunión con los demás actores interesados.

**2.5. Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la República**

Si bien esta no corresponde a una tipología de la laey 1755 de 2015, consideramos importante mostrarla en este análisis por qué tiene reglas especiales de respuestas establecidas en la ley 5 de 1992 y el término para atenderla es sólo de 5 días hábiles, en este caso la petición se recibió el 26 de septiembre y el 2 de octubre fue atendida por la Directora de Coordianción Interinstitucinal de Cooperación Internacinal de APC-Colombia.

1. **Medios utilizados para radicar**

Se procedió a revisar los datos de medios utilizados, encontrando una tendencia vía e-mail, lo que es una constante en todos los periodos, lo cual es coherente con la forma en que se desarrollan hoy las relaciones y más con la políticas de gobierno en línea, la cual cumple APC-Colombia.

1. **Análisis por dependencia que atiende PQRSD**

En el periodo informado se evidencia una similitud de peticiones atendidas entre Dirección de Coordinación Interinstitucional y Dirección General, similitud que obedece al incremento de peticiones sobre el trámite de registro de los recursos de cooperación internacional, peticiones que fueron atendidas desde la Dirección General (área jurídica) en coordinación con la Dirección de Coordinación Interinstitucional, siendo esta última dependencia la que siempre recibe el mayor número de peticiones por su relacionamiento con las demás entidades de los territorios.

**CONCLUSIÓN**

Como conclusión del análisis de información, es preciso señalar el aumento en peticiones relacionadas con el trámite de registro de recursos de cooperación internacional, aumento que obedece al impacto del nuevo trámite.

Por otro lado, persisten las peticiones relacionadas con consultas sobre proyectos adelantados a través de la cooperación o las fuentes para financiar algunos proyectos en especial, y que en su mayoría de veces son atendidas desde la Dirección de Coordinación Interinstitucional.

También se resalta el tiempo de respuesta tomado por la entidad, que sigue siendo inferior al legalmente establecido.