**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 treinta (30) de noviembre de 2023.

# 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 (noviembre -2023)
* 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 noviembre de 2023, se recibieron setenta y ocho (78) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales setenta y seis (76) fueron atendidas dentro del tiempo establecido en el artículo 13 de la resolución 239 del 24 de junio y dos (2) se encuentran en trámite de respuesta porque ingreso al final del mes de noviembre.

De la misma manera, de las setenta y ocho (78) PQRSD que ingresaron durante el mes de noviembre, en setenta y cinto (75) radicados se evidencio que la respuesta fue realizada 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,** de igual forma se observó un (1) radicado donde la respuesta no fue elaborada desde el radicado principal, sino se realizó en un oficio independiente y se adjuntó al radicado de entrada y finalmente, dos (2) PQRDS que se encuentran aún en trámite de respuesta, porque ingresaron al finalizar el mes evaluado, en ellas no se encontró ningún documento creado desde el principal o un oficio creado aparte para ser [[1]](#endnote-1) incluida como anexo.

Por otra parte, en este periodo evaluado, el número de solicitudes que ingresaron por el correo [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) y Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> durante el mes de noviembre 2023 no se les 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”.*

De igual manera, no se recibieron 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** |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 32 | 41% |
| Información | 32 | 41% |
| Entidades Públicas | 12 | 15% |
| Congreso de la República | 2 | 3% |
| **TOTAL** | **78** | **100%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** | **Fecha vencimiento** |
| 202310160007007 | 2023-11-01 12:07:33 | 20232000031121 | 2023-11-20 17:21:23 | Finalizado | 2023-11-20 23:59:59 |
| 202310160007017 | 2023-11-01 17:44:47 | 20232000030381 | 2023-11-17 19:09:37 | Finalizado | 2023-11-27 23:59:59 |
| 202310160007027 | 2023-11-02 14:28:58 | 20232000030671 | 2023-11-17 19:07:05 | Finalizado | 2023-11-20 23:59:59 |
| 202310160007037 | 2023-11-03 15:45:15 | 20234000030881 | 2023-11-20 11:50:49 | Finalizado | 2023-11-28 23:59:59 |
| 202310160007047 | 2023-11-03 16:04:57 | 20232000030721 | 2023-11-20 17:17:57 | Finalizado | 2023-11-21 23:59:59 |
| 202310160007057 | 2023-11-03 16:22:18 | 20231000030121 | 2023-11-10 16:14:20 | Finalizado | 2023-11-21 23:59:59 |
| 202310160007067 | 2023-11-03 16:57:22 | 20234000030701 | 2023-11-16 21:56:43 | Finalizado | 2023-11-21 23:59:59 |
| 202310160007077 | 2023-11-03 17:31:27 | 20234000031561 | 2023-11-28 17:18:04 | Finalizado | 2023-11-28 23:59:59 |
| 202310160007087 | 2023-11-07 16:05:55 | 20232000031001 | 2023-11-23 10:06:20 | Finalizado | 2023-11-29 23:59:59 |
| 202310160007097 | 2023-11-07 16:34:27 | 20234000030451 | 2023-11-15 11:24:27 | Finalizado | 2023-11-22 23:59:59 |
| 202310160007107 | 2023-11-07 17:37:23 | 20232000030611 | 2023-11-17 19:07:58 | Finalizado | 2023-11-22 23:59:59 |
| 202310160007117 | 2023-11-08 14:49:59 | 20235000030621 | 2023-11-21 09:26:41 | Finalizado | 2023-11-23 23:59:59 |
| 202310160007127 | 2023-11-08 15:14:05 | 20232000032131 | 2023-11-30 17:58:20 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007137 | 2023-11-08 16:01:17 | 20232000031911 | 2023-11-30 16:07:23 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007147 | 2023-11-08 16:17:49 | 20232000030401 | 2023-11-17 19:08:55 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007157 | 2023-11-08 16:37:54 | 20232000031891 | 2023-11-28 14:55:53 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007167 | 2023-11-08 17:01:57 | 20232000031901 | 2023-11-28 17:16:53 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007177 | 2023-11-09 09:08:01 | 20235000030281 | 2023-11-16 08:39:21 | Finalizado | 2023-11-24 23:59:59 |
| 202310160007187 | 2023-11-09 10:05:06 | 20235000030291 | 2023-11-16 08:53:57 | Finalizado | 2023-11-24 23:59:59 |
| 202310160007197 | 2023-11-09 15:41:34 | 20234000030981 | 2023-11-17 19:04:03 | Finalizado | 2023-11-24 23:59:59 |
| 202310160007207 | 2023-11-09 16:07:13 | 20234000031461 | 2023-11-22 11:39:49 | Finalizado | 2023-11-24 23:59:59 |
| 202310160007217 | 2023-11-09 16:37:55 | 20232000030901 | 2023-11-17 19:05:04 | Finalizado | 2023-11-24 23:59:59 |
| 202310160007227 | 2023-11-10 09:52:54 | 20231000030631 | 2023-11-22 19:42:33 | Finalizado | 2023-11-27 23:59:59 |
| 202310160007237 | 2023-11-10 10:21:43 | 20234000030921 | 2023-11-20 11:48:47 | Finalizado | 2023-12-04 23:59:59 |
| 202310160007247 | 2023-11-10 11:28:47 | 20231000031841 | 2023-11-27 17:32:59 | Finalizado | 2023-11-27 23:59:59 |
| 202310160007257 | 2023-11-10 14:18:42 | 20235000031161 | 2023-11-20 15:58:56 | Finalizado | 2023-12-04 23:59:59 |
| 202310160007267 | 2023-11-10 15:14:50 | 20234000031851 | 2023-11-24 21:05:08 | Finalizado | 2023-11-27 23:59:59 |
| 202310160007277 | 2023-11-10 17:09:25 | 20232000031031 | 2023-11-21 11:31:34 | Finalizado | 2023-12-04 23:59:59 |
| 202310160007287 | 2023-11-10 17:24:35 | 20232000031371 | 2023-11-23 17:22:33 | Finalizado | 2023-11-27 23:59:59 |
| 202310160007297 | 2023-11-14 12:14:36 | 20232000032511 | 2023-12-04 21:48:08 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007307 | 2023-11-14 15:07:54 | 20232000032591 | 2023-12-04 15:43:50 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007317 | 2023-11-14 16:14:09 | 20232000032081 | 2023-12-05 14:34:31 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007327 | 2023-11-14 16:35:14 | 20235000033051 | 2023-12-04 21:39:25 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007337 | 2023-11-15 12:54:41 | 20232000031951 | 2023-11-28 17:41:38 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007347 | 2023-11-15 15:21:28 | 20234000031311 | 2023-11-24 11:01:43 | Finalizado | 2023-11-29 23:59:59 |
| 202310160007357 | 2023-11-15 16:23:59 | 20232000031451 | 2023-11-22 19:40:49 | Finalizado | 2023-11-29 23:59:59 |
| 202310160007367 | 2023-11-15 17:05:17 | 20232000032961 | 2023-12-06 09:41:59 | Finalizado | 2023-12-07 23:59:59 |
| 202310160007377 | 2023-11-15 19:43:52 | 20232000031541 | 2023-11-23 17:21:31 | Finalizado | 2023-11-29 23:59:59 |
| 202310160007387 | 2023-11-16 09:50:20 | 20235000030861 | 2023-11-23 11:27:45 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007397 | 2023-11-16 15:03:33 | 20235000032641 | 2023-11-30 17:17:58 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007407 | 2023-11-16 16:02:46 | 20231000030931 | 2023-11-17 12:27:36 | Finalizado | 2023-11-30 23:59:59 |
| 202310160007417 | 2023-11-17 12:47:15 | 20232000032681 | 2023-12-04 16:44:54 | Finalizado | 2023-12-11 23:59:59 |
| 202310160007427 | 2023-11-20 16:41:41 | 20232000031981 | 2023-11-29 12:08:22 | Finalizado | 2023-12-04 23:59:59 |
| 202310160007437 | 2023-11-21 10:56:38 | 20232000033461 | 2023-12-11 11:42:51 | Finalizado | 2023-12-13 23:59:59 |
| 202310160007447 | 2023-11-21 12:09:01 | 20231000033691 | 2023-12-13 11:40:13 | Finalizado | 2023-12-13 23:59:59 |
| 202310160007457 | 2023-11-21 12:56:37 | 20232000032601 | 2023-12-04 15:42:24 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007467 | 2023-11-21 15:36:31 | 20232000032571 | 2023-12-04 15:45:45 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007477 | 2023-11-21 17:01:25 | 20234000033021 | 2023-12-04 21:43:13 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007487 | 2023-11-21 17:32:23 | 20235000033041 | 2023-12-04 21:41:46 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007497 | 2023-11-22 10:03:13 | 20232000031501 | 2023-11-23 15:31:39 | Finalizado | 2023-11-29 23:59:59 |
| 202310160007507 | 2023-11-22 12:27:57 | 20234000033071 | 2023-12-05 14:23:05 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007517 | 2023-11-22 12:55:09 | 20232000031921 | 2023-11-28 17:58:27 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007527 | 2023-11-22 14:45:49 | 20231000032491 | 2023-12-06 12:02:56 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007537 | 2023-11-22 15:15:53 | 20235000032471 | 2023-12-01 17:35:11 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007547 | 2023-11-22 15:55:54 |  | 2023-12-04 18:17:41 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007557 | 2023-11-22 16:09:20 | 20232000032551 | 2023-12-04 21:47:01 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007567 | 2023-11-22 16:43:23 | 20235000031581 | 2023-11-23 17:42:38 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007577 | 2023-11-22 17:28:21 | 20234000032871 | 2023-12-01 10:57:37 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007587 | 2023-11-22 20:17:05 | 20235000033381 | 2023-12-06 22:20:00 | Finalizado | 2023-12-06 23:59:59 |
| 202310160007597 | 2023-11-23 09:50:45 | 20233000033281 | 2023-12-06 11:38:27 | Finalizado | 2023-12-07 23:59:59 |
| 202310160007607 | 2023-11-23 15:04:12 | 20231000033361 | 2023-12-06 21:50:53 | Finalizado | 2023-12-07 23:59:59 |
| 202310160007617 | 2023-11-23 16:04:54 | 20234000033791 | 2023-12-13 17:39:55 | Finalizado | 2023-12-15 23:59:59 |
| 202310160007627 | 2023-11-23 16:52:45 | 20232000032451 | 2023-12-04 15:56:15 | Finalizado | 2023-12-07 23:59:59 |
| 202310160007637 | 2023-11-23 17:34:12 | 20232000031971 | 2023-11-28 17:59:24 | Finalizado | 2023-12-15 23:59:59 |
| 202310160007647 | 2023-11-26 08:47:59 | 20235000032411 | 2023-12-04 15:27:12 | Finalizado | 2023-12-19 23:59:59 |
| 202310160007657 | 2023-11-27 14:35:03 | 20232000034031 | 2023-12-15 20:46:27 | Finalizado | 2023-12-19 23:59:59 |
| 202310160007667 | 2023-11-27 15:30:50 | 20231000034111 | 2023-12-18 20:11:45 | Finalizado | 2023-12-19 23:59:59 |
| 202310160007677 | 2023-11-27 15:46:35 | 20235000032931 | 2023-12-04 10:35:45 | Finalizado | 2023-12-12 23:59:59 |
| 202310160007687 | 2023-11-28 16:15:44 | 20232000032441 | 2023-12-04 15:55:24 | Finalizado | 2023-12-05 23:59:59 |
| 202310160007697 | 2023-11-28 16:53:26 | 20232000033681 | 2023-12-13 11:44:01 | Finalizado | 2023-12-13 23:59:59 |
| 202310160007707 | 2023-11-28 17:14:15 | 20235000034181 | 2023-12-15 15:02:06 | Finalizado | 2023-12-20 23:59:59 |
| 202310160007717 | 2023-11-28 17:50:32 | 20232000032481 | 2023-12-04 15:46:30 | Finalizado | 2023-12-20 23:59:59 |
| 202310160007727 | 2023-11-29 16:49:52 | 20235000033391 | 2023-12-06 22:22:57 | Finalizado | 2023-12-14 23:59:59 |
| 202310160007737 | 2023-11-30 09:50:13 |  |  | En Trámite | 2023-12-22 23:59:59 |
| 202310160007747 | 2023-11-30 15:30:06 | 20235000034571 | 2023-12-20 16:13:24 | Finalizado | 2023-12-22 23:59:59 |
| 202310160007757 | 2023-11-30 17:08:46 | 20234000033101 | 2023-12-05 16:07:20 | Finalizado | 2023-12-15 23:59:59 |
| 202310160007767 | 2023-11-30 17:32:22 | 20232000034361 |  | En Trámite | 2023-12-22 23:59:59 |
| 202310160007777 | 2023-11-30 17:55:46 | 20235000034291 | 2023-12-15 17:02:35 | Finalizado | 2023-12-15 23:59:59 |

Del mismo modo, durante el periodo evaluado, La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia realizó ocho (8) 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”.*

# PETICIONES MÁS FRECUENTE POR DIRECCIÓN

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Noviembre / 2023** | |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera | 19 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 36 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 14 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 1 |
| Dirección General | 8 |
| **TOTAL** | **78** |

Igualmente, estos los temas más solicitados en las PQRSD recibidas durante el mes de noviembre de 2023 clasificados por direcciones:

* 1. **Dirección Administrativa y Financiera**

1. Solicitud de Información Presupuesto Ejecutado en Publicidad Vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.
2. Solicitud validación de un certificado laboral
3. Solicitud de Información estado de pago cesantías Resolución 344 del 18 de agosto de 2023
4. Hoja de Vida
5. Matriz se seguimiento al Protocolo de no violencia a las mujeres, ordenado en la Directiva Presidencial 001 del 8 de marzo de 2023
6. Solicitud Certificado Laboral Contrato 079-2023 - Jhovany Eduardo Diaz Rojas - CC 80197568.
7. Solicitud de información sobre pasantías y prácticas laborales
8. Solicitud de información sobre vacantes definitivas surgidas con posterioridad al 3 de septiembre de 2020 - fecha del acuerdo entre la CNSC y la Entidad.
   1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
9. Solicitud de Apoyo para Proyectos de Cooperación Internacional.
10. Solicitud acompañamiento en la jornada de implementación de la política pública de juventudes del Chocó.
11. Solicitud de Información sobre Convocatorias.
12. Buscamos aliados estratégicos que nos puedan aportar para la ejecución operación y puesta en funcionamiento del proyecto investigación que tenemos dirigido para el corregimiento de San Félix Municipio de Bello.
13. Solicitud de donación juguetes niños departamento del guaina.
14. Solicitud de ENCI 2023 – 2026.
15. solicitud fondos de inversión internacional.
    1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
16. Solicitud de información -Curso sismología
    1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**
17. Solicitud de concepto de Contrapartida UNFPA.
18. Solicitud de información sobre cooperantes
19. Solicitud Registro ESAL/ proyectos & Cooperación Alemana & CUC
20. Información de acceso a base de datos de los proyectos de cooperación internacional
21. Proyecto específico de las cadenas agrícolas sostenibles de Banano en el Magdalena y Urabá llevado a cabo en cooperación con la GIZ.
    1. **Dirección General**
22. Solicitud Mesa de trabajo.
23. Solicitud de revisión y comentarios Estatuto Raizal y designación delegados
24. Designación del Administrador de datos de la Entidad
25. Solicitud de apoyo financiero a identificar fuente de cooperación internacional para proyecto productivo.
26. Solicitud de información publicación de invitado.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de noviembre de 2023 se evidencio un aumento del 95% en la preferencia del correo electrónico de [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) para el envío de las PQRSD al igual que el mes de octubre con un 92% observándose una prevalecía por el uso del correo electrónico, mientras que el envío de las peticiones a través del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia aumento tuvo un disminución del 4% en el mes de noviembre el acceso al formulario Web para registrar una petición y un 1% la radicación presencial de una solicitud ante la entidad , como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN OCTUBRE 2023** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN NOVIEMBRE 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 5 | 8% | 3 | 4% |
| Correo electrónico para PQRSD | 58 | 92% | 74 | 95% |
| Personal | 0 | 0% | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **63** | **100%** | **78** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. En el mes de noviembre 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.
2. Se evidencio que, de las setenta y cuatro (74) solicitudes que ingresaron por el correo [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) , tres (3) por el Formulario Web de PQRSD <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs> y una (1) de manera presencial en las instalaciones de la Agencia durante el mes de noviembre de 2023 la **APC Colombia** no negó el acceso a la información pública, 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”.*

# 9. RECOMENDACIONES

1. Enviar con tiempo la respuesta de la PQRSD al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, que le fue asignada mediante el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.
2. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, reitera la importancia de elaborar la respuesta desde el radicado principal, para que, al momento de consultarla en la sede electrónica con los datos suministrados por APC Colombia, pueda visualizarla y descargar con sus correspondientes anexos, pero si no se realiza la respuesta por el radicado principal al revisar información en la sede electrónica vera una hoja en blanco.

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

1. [↑](#endnote-ref-1)