**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 y uno (31) de enero 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 (enero -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 enero de 2024, se recibieron ochenta y ocho (88) 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** |
| Congreso de la República | 6 | 7% |
| Consulta | 1 | 1% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 44 | 50% |
| Entidades Públicas  | 9 | 10% |
| Información | 26 | 30% |
| Queja | 2 | 2% |
| **TOTAL** | **88** | **100%** |

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

|  |
| --- |
| **Enero / 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 18 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 54 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 12 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 2 |
| Dirección General | 2 |
| **TOTAL** | **88** |

| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Radicado de respuesta** | **Fecha de archivo** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  202410160000017 | 2024-01-03 12:54:53 | 2024-01-10 15:24:27 |  20245000000331 | 2024-01-10 16:08:37 | Finalizado |
|  202410160000027 | 2024-01-03 13:02:13 | 2024-01-05 11:20:22 |  20244000000161 | 2024-01-09 16:37:43 | Finalizado |
|  202410160000037 | 2024-01-03 14:28:49 | 2024-01-04 12:17:52 |  20242000000071 | 2024-01-11 13:00:29 | Finalizado |
|  202410160000047 | 2024-01-03 15:35:39 | 2024-01-04 14:17:04 |  20242000000081 | 2024-01-11 12:59:29 | Finalizado |
|  202410160000057 | 2024-01-03 17:38:04 | 2024-01-04 08:45:28 |  20242000000051 | 2024-01-18 17:31:41 | Finalizado |
|  202410160000067 | 2024-01-03 17:51:06 | 2024-01-05 15:25:12 |  20242000000181 | 2024-01-11 12:00:22 | Finalizado |
|  202410160000077 | 2024-01-04 12:49:29 | 2024-01-05 10:06:28 |  20242000000151 | 2024-01-11 12:57:16 | Finalizado |
|  202410160000087 | 2024-01-04 15:46:06 | 2024-01-11 16:23:48 |  20243000000521 | 2024-01-11 19:15:49 | Finalizado |
|  202410160000097 | 2024-01-04 17:54:13 | 2024-01-12 11:18:53 |  20242000000621 | 2024-01-19 14:45:43 | Finalizado |
|  202410160000107 | 2024-01-05 10:01:23 | 2024-01-10 15:31:45 |  20245000000341 | 2024-01-12 12:39:32 | Finalizado |
|  202410160000117 | 2024-01-09 12:10:41 | 2024-01-10 16:34:02 |  20242000000361 | 2024-01-19 17:37:58 | Finalizado |
|  202410160000127 | 2024-01-09 15:14:25 | 2024-01-23 15:44:08 |  20242000001711 | 2024-01-24 18:34:50 | Finalizado |
|  202410160000137 | 2024-01-09 16:49:27 | 2024-01-23 16:00:26 |  20245000001731 | 2024-01-23 16:12:42 | Finalizado |
|  202410160000147 | 2024-01-10 09:49:50 | 2024-01-10 15:45:40 |  20245000000351 | 2024-01-12 12:44:22 | Finalizado |
|  202410160000157 | 2024-01-10 10:34:55 | 2024-01-23 10:44:03 |  20244000001661 | 2024-01-23 17:56:15 | Finalizado |
|  202410160000167 | 2024-01-10 10:51:52 | 2024-01-12 10:05:08 |  20245000000561 | 2024-01-15 12:40:58 | Finalizado |
|  202410160000177 | 2024-01-10 11:46:20 | 2024-01-15 08:57:32 |  20243000000711 | 2024-01-15 09:39:14 | Finalizado |
|  202410160000187 | 2024-01-10 15:15:33 | 2024-01-29 15:47:20 |  20244000002241 | 2024-01-31 10:09:04 | Finalizado |
|  202410160000197 | 2024-01-10 15:29:41 | 2024-01-12 11:38:09 |  20244000000631 | 2024-01-13 21:20:29 | Finalizado |
|  202410160000207 | 2024-01-10 17:20:14 | 2024-01-15 16:57:29 |  20242000000811 | 2024-01-23 17:56:58 | Finalizado |
|  202410160000217 | 2024-01-10 17:42:11 | 2024-01-29 12:17:54 |  20245000001623 | 2024-01-31 16:01:53 | Finalizado |
|  202410160000227 | 2024-01-11 11:49:49 | 2024-01-11 18:00:35 |  20242000000531 | 2024-01-11 19:23:25 | Finalizado |
|  202410160000237 | 2024-01-12 15:03:37 | 2024-01-15 11:27:32 |  20242000000761 | 2024-01-16 12:35:27 | Finalizado |
|  202410160000247 | 2024-01-12 15:53:29 | 2024-01-15 11:22:11 |  20244000000751 | 2024-01-15 16:57:40 | Finalizado |
|  202410160000257 | 2024-01-12 16:37:27 | 2024-02-01 15:13:26 |  20245000002741 | 2024-02-01 15:39:51 | Finalizado |
|  202410160000267 | 2024-01-12 16:47:59 | 2024-01-15 14:20:39 |  20242000000781 | 2024-01-22 10:49:57 | Finalizado |
|  202410160000277 | 2024-01-12 17:14:54 | 2024-01-18 16:37:35 |  20244000001421 | 2024-01-24 12:14:43 | Finalizado |
|  202410160000287 | 2024-01-15 15:01:12 | 2024-01-25 09:58:36 |  20242000001891 | 2024-01-26 15:38:07 | Finalizado |
|  202410160000297 | 2024-01-15 15:19:16 | 2024-01-25 09:35:11 |  20242000001861 | 2024-01-29 17:20:11 | Finalizado |
|  202410160000307 | 2024-01-15 15:31:48 | 2024-01-29 16:04:38 |  20245000002281 | 2024-01-29 16:57:36 | Finalizado |
|  202410160000317 | 2024-01-15 16:06:50 | 2024-01-25 09:35:38 |  20242000001871 | 2024-01-26 15:38:48 | Finalizado |
|  202410160000327 | 2024-01-15 16:13:59 | 2024-01-26 09:24:51 |  20242000002031 | 2024-01-26 15:39:33 | Finalizado |
|  202410160000337 | 2024-01-15 16:31:05 | 2024-01-19 14:46:13 |  20242000001481 | 2024-01-23 12:55:47 | Finalizado |
|  202410160000347 | 2024-01-15 16:44:47 | 2024-01-29 16:15:57 |  20245000002291 | 2024-01-29 17:00:53 | Finalizado |
|  202410160000357 | 2024-01-15 17:12:14 | 2024-01-23 14:19:09 |  20242000001681 | 2024-01-23 17:57:49 | Finalizado |
|  202410160000367 | 2024-01-16 14:37:14 | 2024-01-25 09:52:37 |  20242000001881 | 2024-01-30 16:59:42 | Finalizado |
|  202410160000377 | 2024-01-16 14:46:56 | 2024-01-25 14:33:37 |  20242000001971 | 2024-01-26 12:55:25 | Finalizado |
|  202410160000387 | 2024-01-16 14:54:01 | 2024-01-25 10:38:04 |  20242000001901 | 2024-01-30 16:58:46 | Finalizado |
|  202410160000397 | 2024-01-16 15:01:17 | 2024-01-17 11:37:06 |  20242000001081 | 2024-01-22 14:31:26 | Finalizado |
|  202410160000407 | 2024-01-16 15:24:44 | 2024-01-29 11:54:51 |  20242000002191 | 2024-01-30 17:00:49 | Finalizado |
|  202410160000417 | 2024-01-16 15:46:12 | 2024-01-18 08:19:49 |  20244000001131 | 2024-01-19 14:52:49 | Finalizado |
|  202410160000427 | 2024-01-16 17:37:30 | 2024-01-22 15:36:39 |  20245000001621 | 2024-01-30 10:45:05 | Finalizado |
|  202410160000437 | 2024-01-17 18:39:58 | 2024-01-18 10:34:10 |  20245000001341 | 2024-01-26 08:32:48 | Finalizado |
|  202410160000447 | 2024-01-18 12:36:20 | 2024-01-18 17:01:25 |  20245000001431 | 2024-01-19 17:37:10 | Finalizado |
|  202410160000457 | 2024-01-18 15:11:04 | 2024-01-25 14:10:04 |  20244000001951 | 2024-01-25 17:04:41 | Finalizado |
|  202410160000467 | 2024-01-18 15:20:09 | 2024-02-06 14:02:58 |  20242000003111 | 2024-02-07 18:39:19 | Finalizado |
|  202410160000477 | 2024-01-18 15:36:42 | 2024-01-19 16:19:48 |  20245000001511 | 2024-01-22 14:59:54 | Finalizado |
|  202410160000487 | 2024-01-18 16:10:09 | 2024-01-22 15:14:19 |  20245000001601 | 2024-01-30 10:39:09 | Finalizado |
|  202410160000497 | 2024-01-18 16:31:44 | 2024-01-19 11:50:48 |  20244000000023 | 2024-01-19 17:23:14 | Finalizado |
|  202410160000507 | 2024-01-18 18:05:01 | 2024-01-30 10:48:04 |  20242000002311 | 2024-02-05 13:49:57 | Finalizado |
|  202410160000517 | 2024-01-19 16:57:37 | 2024-02-02 10:54:32 |  20242000002811 | 2024-02-06 14:27:55 | Finalizado |
|  202410160000527 | 2024-01-19 17:13:29 | 2024-02-05 11:48:04 |  20244000003031 | 2024-02-05 16:45:22 | Finalizado |
|  202410160000537 | 2024-01-19 17:52:20 | 2024-01-29 09:07:36 |  20242000002101 | 2024-01-30 17:01:49 | Finalizado |
|  202410160000547 | 2024-01-21 13:26:15 | 2024-02-02 11:22:11 |  20242000002831 | 2024-02-02 17:38:27 | Finalizado |
|  202410160000557 | 2024-01-22 09:36:49 | 2024-01-29 16:00:16 |  20242000002271 | 2024-02-02 17:51:28 | Finalizado |
|  202410160000567 | 2024-01-22 09:55:01 | 2024-01-25 14:44:34 |  20242000001981 | 2024-01-30 17:03:02 | Finalizado |
|  202410160000577 | 2024-01-22 10:21:21 | 2024-02-08 15:42:41 |  20241000003421 | 2024-02-12 12:20:02 | Finalizado |
|  202410160000587 | 2024-01-22 12:51:13 | 2024-01-30 16:35:37 |  20242000002471 | 2024-02-02 17:50:26 | Finalizado |
|  202410160000597 | 2024-01-22 14:25:16 | 2024-02-02 11:58:41 |  20242000002901 | 2024-02-09 17:51:20 | Finalizado |
|  202410160000607 | 2024-01-22 14:35:26 | 2024-01-24 10:02:12 |  20242000001751 | 2024-02-02 18:18:11 | Finalizado |
|  202410160000617 | 2024-01-22 15:23:58 | 2024-02-02 11:29:38 |  20242000002841 | 2024-02-08 17:22:19 | Finalizado |
|  202410160000627 | 2024-01-22 15:40:31 | 2024-01-23 16:11:13 |  20245000001741 | 2024-01-31 20:57:27 | Finalizado |
|  202410160000637 | 2024-01-22 16:02:14 | 2024-02-08 10:20:02 |  20242000003281 | 2024-02-12 14:23:37 | Finalizado |
|  202410160000647 | 2024-01-22 16:08:59 | 2024-02-02 17:10:45 |  20244000002991 | 2024-02-05 13:55:26 | Finalizado |
|  202410160000657 | 2024-01-22 16:19:52 | 2024-02-02 16:54:02 |  20244000002981 | 2024-02-05 16:31:35 | Finalizado |
|  202410160000667 | 2024-01-22 16:28:47 | 2024-01-29 09:15:05 |  20242000002111 | 2024-01-30 17:03:51 | Finalizado |
|  202410160000677 | 2024-01-22 17:31:01 | 2024-01-24 14:07:33 |  20242000001791 | 2024-01-29 12:18:13 | Finalizado |
|  202410160000687 | 2024-01-23 11:47:31 | 2024-01-30 09:03:44 |  20242000002301 | 2024-01-31 20:58:31 | Finalizado |
|  202410160000697 | 2024-01-23 12:05:30 | 2024-01-31 15:33:28 |  20242000002541 | 2024-02-06 16:58:56 | Finalizado |
|  202410160000707 | 2024-01-23 12:21:31 | 2024-02-02 11:44:04 |  20242000002871 | 2024-02-02 17:02:40 | Finalizado |
|  202410160000717 | 2024-01-23 12:36:18 | 2024-02-01 08:45:46 |  20242000002651 | 2024-02-02 17:45:06 | Finalizado |
|  202410160000727 | 2024-01-24 15:04:03 | 2024-01-26 12:21:34 |  20242000002071 | 2024-01-31 21:00:45 | Finalizado |
|  202410160000737 | 2024-01-24 21:19:16 | 2024-01-29 14:58:20 |  20242000002211 | 2024-01-31 20:59:42 | Finalizado |
|  202410160000747 | 2024-01-25 08:36:23 | 2024-02-15 17:43:03 |  20245000004081 | 2024-02-15 18:06:35 | Finalizado |
|  202410160000757 | 2024-01-26 14:39:57 | 2024-01-31 06:56:21 |  20242000002481 | 2024-02-02 16:37:01 | Finalizado |
|  202410160000767 | 2024-01-26 14:52:38 | 2024-01-31 14:58:24 |  20242000002521 | 2024-02-07 12:24:03 | Finalizado |
|  202410160000777 | 2024-01-26 15:00:00 | 2024-01-31 15:48:13 |  20242000002601 | 2024-02-02 17:46:32 | Finalizado |
|  202410160000787 | 2024-01-29 09:26:13 | 2024-02-19 16:25:03 |  20245000004371 | 2024-02-19 17:33:00 | Finalizado |
|  202410160000797 | 2024-01-29 11:56:59 | 2024-02-02 14:19:05 |  20242000002941 | 2024-02-09 17:52:49 | Finalizado |
|  202410160000807 | 2024-01-29 12:34:17 | 2024-02-12 10:50:55 |  20242000003641 | 2024-02-16 18:02:07 | Finalizado |
|  202410160000817 | 2024-01-29 15:08:54 | 2024-02-02 09:46:05 |  20242000002771 | 2024-02-08 17:24:14 | Finalizado |
|  202410160000827 | 2024-01-29 16:14:45 | 2024-02-16 14:03:15 |  20242000004131 | 2024-02-19 15:31:00 | Finalizado |
|  202410160000837 | 2024-01-29 16:45:25 | 2024-02-08 15:24:27 |  20242000003351 | 2024-02-12 14:25:13 | Finalizado |
|  202410160000847 | 2024-01-30 14:37:39 | 2024-02-01 10:47:39 |  20242000002681 | 2024-02-02 18:15:25 | Finalizado |
|  202410160000857 | 2024-01-30 15:41:41 | 2024-02-02 11:38:06 |  20242000002851 | 2024-02-15 15:40:33 | Finalizado |
|  202410160000867 | 2024-01-30 16:18:06 | 2024-02-02 14:27:26 |  20242000002951 | 2024-02-08 17:21:23 | Finalizado |
|  202410160000877 | 2024-01-30 16:50:53 | 2024-02-06 18:09:03 |  20241000003171 | 2024-02-06 19:35:47 | Finalizado |
|  202410160000887 | 2024-01-31 12:20:15 | 2024-02-20 17:39:34 |  20245000004481 | 2024-02-20 20:58:10 | Finalizado |

De la misma manera, de las ochenta y ocho (88) PQRSD que ingresaron durante el mes de enero, 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 certificado laboral con funciones
2. Solicitud de certificado de contratos de prestación de servicios con funciones
3. Solicitud de Pasantía en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional
4. Solicitud de Oportunidad Laboral - Hoja de vida
	1. **Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**
5. Solicitud de Apoyo a Programa O Proyectos de Cooperación Internacional Que Maneja La Agencia a Través De Convocatorias o de Subvención de ONGS Internacionales.
6. Cooperación para asistencia a población Migrante en Riohacha la Guajira
7. solicitud de canales de inscripción mujer emprendedora
8. Consulta de información para proyecto de cooperación internacional para jóvenes
9. Solicitud de asesoría en cuanto a oferta de Cooperación Internacional y vinculación de la ENCI en los planes de desarrollo territorial.
10. Solicitud de socialización de la oferta institucional APC para las entidades territoriales.
11. Solicitud para apoyo financiero de proyecto social
12. Apoyo - Donación de útiles escolares
	1. **Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**
13. Información sobre el fondo de la agencia presidencial de cooperación internacional de Colombia- APC Especialmente explorar los requisitos de acceso a dichos recursos por parte de una organización internacional de la sociedad civil como lo es Apurímac Onlus.
14. Solicitud de información para la presentación de información de una propuesta
	1. **Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

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

1. Buscamos Orientación Apoyo y Enlace para poder lograr la Activación de un canal Humanitario para VENEZUELA
2. Solicitud información de contactos de inversión extranjera para desarrollar proyecto industrial en Colombia.
3. Ruta metodológica Ingreso de Dineros de un Cooperante para 11 proyectos estratégicos en Colombia.
4. Solicitud Registro ESAL y Certificado de Utilidad común CUC

solicitar un resumen de los proyectos de cooperación Internacional desglosados por Cooperantes o Agencia de Naciones Unidas que actualmente están vigentes en el Departamento de Córdoba.

* 1. **Dirección General**
1. Solicitud de información sobre qué entidades del sector encabezado por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República tienen dependencias territoriales en Valle del Cauca y cuáles son los datos de contacto de dichas dependencias territoriales.
2. Toda la página está desactualizada y es muy críptico encontrar las convocatorias.

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de enero de 2024 se observó un aumento del 98% en la preferencia del correo electrónico de pqrsd@apccolombia.gov.co para el envío de las PQRSD, al igual que el mes de diciembre con un 86% observándose una prevalecía por el uso del correo electrónico, mientras que en el ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** ubicado en la sede electrónica de APC-Colombia bajo un 2% en el mes de enero, a diferencia del mes de diciembre que fue del 14% la radicación de la solicitud ante la entidad por este canal como se visualiza en la siguiente imagen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADAS EN ENERO 2024** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN DICIEMBRE 2023** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 2 | 2% | 9 | 14% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 86 | 98% | 56 | 86% |
| **TOTAL** | **88** | **100%** | **65** | **100%** |

# CONCLUSIONES

1. En el mes de enero 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**.

# 9. RECOMENDACIONES

1. El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, invita a todos los procesos de la Agencia a trabajar en conjunto para que todos los derechos de petición, sean tramitados como lo establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias citado en la Resolución 239 de 2022.
2. Se reitera a los colaboradores de la Agencia que dan respuesta a las PQRSD, la importancia de elaborar la respuesta 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. Continuar enviando a tiempo al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano la respuesta de la PQRSD, para continuar el trámite de envío al ciudadano antes de su vencimiento.
2. Finalmente, no olvidar que la respuesta se debe 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.