**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 “HERMES” del primero (01) al treinta y uno de agosto 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 “HERMES,” seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe del primero (01) al treinta (31) de agosto de 2024.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de agosto de 2024, las direcciones misionales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna ochenta (80) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresaron a través a través del Formulario Web (Carpeta ciudadana) 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  | 5 | 6% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 21 | 26% |
| Consulta | 2 | 3% |
| Información  | 34 | 43% |
| Entidades Públicas  | 10 | 13% |
| Congreso de la República | 7 | 9% |
| Comunicaciones  | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **80** | **100%** |

|  |
| --- |
| **Agosto / 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 24 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 33 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 16 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 3 |
| Dirección General | 4 |
| **TOTAL** | **80** |

| **Expediente** | **F. Creación Sistema** | **FECHA FINAL RESPUESTA** | **OFICIO RESPUESTA** | **ESTADO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD24-00000001 | 20/08/2024 | 26/08/2024 | OFI24-00000015 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000002 | 20/08/2024 | 3/09/2024 | OFI24-00000210 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000003 | 21/08/2024 | 10/09/2024 | OFI24-00000219 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000004 | 22/08/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000245 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000005 | 22/08/2024 | 6/09/2024 | OFI24-00000191 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000006 | 22/08/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000246 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000007 | 22/08/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000237 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000008 | 22/08/2024 | 11/09/2024 | OFI24-00000254 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000009 | 22/08/2024 | 11/09/2024 | OFI24-00000340 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000010 | 22/08/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000234 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000011 | 23/08/2024 | 28/08/2024 | OFI24-00000141 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000012 | 23/08/2024 | 28/08/2024 | OFI24-00000136 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000013 | 23/08/2024 | 30/08/2024 | OFI24-00000144 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000014 | 26/08/2024 | 9/09/2024 | OFI24-00000181 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000015 | 26/08/2024 | 30/08/2024 | OFI24-00000099 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000016 | 26/08/2024 | 16/09/2024 | OFI24-00000412 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000017 | 26/08/2024 | 28/08/2024 | OFI24-00000107 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000018 | 27/08/2024 | 10/09/2024 | OFI24-00000330 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000019 | 27/08/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000383 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000020 | 27/08/2024 | 10/09/2024 |  OFI24-00000322 - OFI24-00000319 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000021 | 28/08/2024 | 11/09/2024 | OFI24-00000349 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000022 | 28/08/2024 | 6/09/2024 | OFI24-00000258 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000023 | 28/08/2024 | 6/09/2024 | OFI24-00000220 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000024 | 28/08/2024 | 11/09/2024 | OFI24-00000350 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000025 | 28/08/2024 | 10/09/2024 | OFI24-00000329 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000026 | 28/08/2024 | 9/09/2024 | OFI24-00000300 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000027 | 29/08/2024 | 6/09/2024 | OFI24-00000217 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000028 | 29/08/2024 | 18/09/2024 | OFI24-00000267 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000029 | 30/08/2024 | 6/09/2024 | OFI24-00000268 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000030 | 30/08/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000394 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000031 | 30/08/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000190 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000032 | 30/08/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000363 | FINALIZADO |
|  202410160006617 | 2/08/2024 | 20/08/2024 |  20244000024271 | FINALIZADO |
|  202410160006627 | 2/08/2024 | 20/08/2024 |  20245000024241 | FINALIZADO |
|  202410160006637 | 5/08/2024 | 9/08/2024 |  20241000023271 | FINALIZADO |
|  202410160006647 | 5/08/2024 | 12/08/2024 |  20244000023281 | FINALIZADO |
|  202410160006657 | 5/08/2024 | 12/08/2024 |  20244000000343 | FINALIZADO |
|  202410160006667 | 5/08/2024 | 8/08/2024 |  20241000023071 | FINALIZADO |
|  202410160006677 | 6/08/2024 | 15/08/2024 |  20245000024001 | FINALIZADO |
|  202410160006687 | 6/08/2024 | 22/08/2024 |  20242000024381 | FINALIZADO |
|  202410160006697 | 6/08/2024 | 21/08/2024 |  20244000024311 | FINALIZADO |
|  202410160006707 | 6/08/2024 | 22/08/2024 |  20245000024411 | FINALIZADO |
|  202410160006717 | 6/08/2024 | 12/08/2024 |  20245000023411 | FINALIZADO |
|  202410160006727 | 6/08/2024 | 9/08/2024 |  20242000023261 | FINALIZADO |
|  202410160006737 | 6/08/2024 | 22/08/2024 |  20242000024421 | FINALIZADO |
|  202410160006747 | 8/08/2024 | 21/08/2024 |  20245000024301 | FINALIZADO |
|  202410160006757 | 8/08/2024 | 29/08/2024 | RESPUESTA ANEXA AL RADICADO DE INGRESO | FINALIZADO |
|  202410160006767 | 8/08/2024 | 22/08/2024 | RESPUESTA ANEXA AL RADICADO DE INGRESO | FINALIZADO |
|  202410160006777 | 8/08/2024 | 21/08/2024 |  20244000024341 | FINALIZADO |
|  202410160006787 | 8/08/2024 | 13/08/2024 |  20242000023611 | FINALIZADO |
|  202410160006797 | 8/08/2024 | 13/08/2024 |  20242000023641 | FINALIZADO |
|  202410160006807 | 8/08/2024 | 13/08/2024 |  20242000023621 | FINALIZADO |
|  202410160006817 | 8/08/2024 | 13/08/2024 |  20242000023631 | FINALIZADO |
|  202410160006827 | 8/08/2024 | 22/08/2024 |  20242000024431 | FINALIZADO |
|  202410160006837 | 8/08/2024 | 12/08/2024 |  20245000023531 | FINALIZADO |
|  202410160006847 | 8/08/2024 | 16/08/2024 |  20242000024151 | FINALIZADO |
|  202410160006857 | 8/08/2024 | 12/08/2024 |  20242000023451 | FINALIZADO |
|  202410160006867 | 9/08/2024 | 16/08/2024 |  20242000024211 | FINALIZADO |
|  202410160006877 | 9/08/2024 | 13/08/2024 |  20245000023661 | FINALIZADO |
|  202410160006887 | 9/08/2024 | 21/08/2024 |  20244000024291 | FINALIZADO |
|  202410160006897 | 13/08/2024 | 28/08/2024 |  20244000024531 | FINALIZADO |
|  202410160006907 | 13/08/2024 | 28/08/2024 |  20244000024521 | FINALIZADO |
|  202410160006917 | 13/08/2024 | 16/08/2024 |  20242000024201 | FINALIZADO |
|  202410160006927 | 13/08/2024 | 23/08/2024 |  20244000024481 | FINALIZADO |
|  202410160006937 | 13/08/2024 | 14/08/2024 |  20243000012083 | FINALIZADO |
|  202410160006947 | 14/08/2024 | 22/08/2024 |  20242000024371 | FINALIZADO |
|  202410160006957 | 14/08/2024 | 9/09/2024 |  20242000024571 | FINALIZADO |
|  202410160006967 | 14/08/2024 | 5/09/2024 |  20245000024561 | FINALIZADO |
|  202410160006977 | 15/08/2024 | 20/08/2024 |  20242000024231 | FINALIZADO |
|  202410160006987 | 15/08/2024 | 21/08/2024 |  20245000024361 | FINALIZADO |
|  202410160006997 | 15/08/2024 | 30/08/2024 |  20245000024541 | FINALIZADO |
|  202410160007007 | 15/08/2024 | 20/08/2024 |  20242000024261 | FINALIZADO |
|  202410160007017 | 16/08/2024 | 30/08/2024 | RESPUESTA ANEXA AL RADICADO DE INGRESO | FINALIZADO |
|  202410160007027 | 16/08/2024 | 2/09/2024 |  20244000024551 | FINALIZADO |
|  202410160007037 | 16/08/2024 | 22/08/2024 |  20242000024391 | FINALIZADO |
|  202410160007047 | 16/08/2024 | 28/08/2024 |  20245000024501 | FINALIZADO |
|  202410160007057 | 16/08/2024 | 22/08/2024 |  20244000024401 | FINALIZADO |
|  202410160007067 | 16/08/2024 | 21/08/2024 |  20242000024281 | FINALIZADO |
|  202410160007077 | 16/08/2024 | 23/08/2024 |  20242000024471 | FINALIZADO |
|  202410160007087 | 16/08/2024 | 21/08/2024 |  20242000024351 | FINALIZADO |

# **7. RECOMENDACIONES**

EL Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, solicita a todas las Direcciones de APC-Colombia que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a nuestra entidad se deben tramitar dentro del tiempo establecido en la Resolución 239 de 2022.

Además, proyectar las respuestas con antelación nos permitirá prevenir contratiempos, como fallos del sistema, falta de anexos completos o la ausencia del líder del proceso para firmar las respuestas a las PQRSD.

# **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. Se observó que la respuesta a las PQRSD se está gestionando de manera independiente y, posteriormente, se incluye en el radicado correspondiente en el sistema de Gestión Documental HERMES, junto con sus anexos, en el módulo de Operaciones, sección de Expedientes Relacionados lo que permite evidenciar el avance del trámite.
3. Se evidenció que los funcionarios encargados de atender las PQRSD revisan las alarmas de vencimiento de las solicitudes asignadas a través del Sistema de Gestión Documental HERMES.