**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 3](#_Toc179234609)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc179234610)

[3. ALCANCE 4](#_Toc179234611)

[4. DESARROLLO METODOLÓGICO 4](#_Toc179234612)

[5.RESULTADOS 4](#_Toc179234613)

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

[7. RECOMENDACIONES 10](#_Toc179234615)

[8. CONCLUCIONES 11](#_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.

# **ALCANCE**

El presente informe incluye las PQRSD radicadas en APC Colombia por medio del Sistema de Gestión Documental “HERMES” del primero (01) al treinta (30) de septiembre 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 (30) de septiembre de 2024.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de septiembre de 2024, las direcciones misionales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna ochenta y ocho (88) 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:

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE / 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 25 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 30 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 23 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 9 |
| Dirección General | 1 |
| **TOTAL** | **88** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de control  | 1 | 1% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 28 | 32% |
| Consulta | 2 | 2% |
| Información  | 35 | 40% |
| Entidades Públicas  | 19 | 22% |
| Congreso de la República | 3 | 3% |
| Comunicaciones  | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **88** | **100%** |

| **Expediente** | **F. Creación Sistema** | **FECHA FINAL RESPUESTA** | **OFICIO RESPUESTA** | **ESTADO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD24-00000033 | 1/09/2024 | 6/09/2024 | OFI24-00000260 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000034 | 2/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000523 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000035 | 2/09/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000215 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000036 | 2/09/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000216 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000037 | 2/09/2024 | 17/09/2024 | OFI24-00000426 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000038 | 3/09/2024 | 16/09/2024 | OFI24-00000334 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000039 | 4/09/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000359 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000040 | 4/09/2024 | 12/09/2024 | OFI24-00000336 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000041 | 4/09/2024 | 11/09/2024 | OFI24-00000351 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000042 | 4/09/2024 | 18/09/2024 | OFI24-00000459 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000043 | 4/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000562 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000044 | 4/09/2024 | 18/09/2024 | OFI24-00000461 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000045 | 4/09/2024 | 5/09/2024 | OFI24-00000237 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000046 | 4/09/2024 | 16/09/2024 | OFI24-00000405 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000047 | 5/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000578 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000048 | 5/09/2024 | 10/09/2024 | OFI24-00000319 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000049 | 5/09/2024 | 6/09/2024 | Se registro la información solicitada en la plataforma SIGA  | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000050 | 5/09/2024 | 18/09/2024 | OFI24-00000421 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000051 | 5/09/2024 | 20/09/2024 | OFI24-00000443 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000052 | 5/09/2024 | 9/09/2024 | OFI24-00000304 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000053 | 5/09/2024 | 20/09/2024 | OFI24-00000445 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000054 | 6/09/2024 | 20/09/2024 | OFI24-00000446 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000055 | 6/09/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000368 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000056 | 6/09/2024 | 20/09/2024 | OFI24-00000496 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000057 | 6/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000580 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000058 | 6/09/2024 | 17/09/2024 | OFI24-00000429 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000059 | 6/09/2024 | 20/09/2024 | OFI24-00000485 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000060 | 6/09/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000360 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000061 | 10/09/2024 | 24/09/2024 | OFI24-00000574 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000062 | 11/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000566 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000063 | 11/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000497 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000064 | 11/09/2024 | 24/09/2024 | OFI24-00000392 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000065 | 11/09/2024 | 13/09/2024 | OFI24-00000389 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000066 | 11/09/2024 | 24/09/2024 | OFI24-00000551 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000067 | 11/09/2024 | 17/09/2024 | OFI24-00000430 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000068 | 12/09/2024 | 26/09/2024 | OFI24-00000503 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000069 | 12/09/2024 | 26/09/2024 | OFI24-00000614 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000070 | 12/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000498 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000071 | 12/09/2024 | 18/09/2024 | OFI24-00000470 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000072 | 12/09/2024 | 19/09/2024 | OFI24-00000469 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000073 | 12/09/2024 | 26/09/2024 | OFI24-00000630 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000074 | 12/09/2024 | 26/09/2024 | OFI24-00000561 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000075 | 12/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000499 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000076 | 12/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000486 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000077 | 13/09/2024 | 20/09/2024 | OFI24-00000510 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000078 | 13/09/2024 | 2/10/2024 | OFI24-00000695 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000079 | 13/09/2024 | 4/10/2024 | OFI24-00000784 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000080 | 15/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000500 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000081 | 16/09/2024 | 17/09/2024 | OFI24-00000432 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000082 | 16/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000526 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000083 | 16/09/2024 | 17/09/2024 | OFI24-00000425 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000084 | 16/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000577 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000085 | 16/09/2024 | 7/10/2024 | OFI24-00000757 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000086 | 17/09/2024 | 1/10/2024 | OFI24-00000706 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000087 | 17/09/2024 | 8/10/2024 | OFI24-00000839 Y OFI24-00000840  | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000088 | 17/09/2024 | 26/09/2024 | OFI24-00000584 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000089 | 17/09/2024 | 8/10/2024 | OFI24-00000835 Y OFI24-00000838 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000090 | 17/09/2024 | 1/10/2024 | OFI24-00000705 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000091 | 17/09/2024 | 26/09/2024 | OFI24-00000555 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000092 | 18/09/2024 | 2/10/2024 | OFI24-00000695 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000093 | 18/09/2024 | 7/10/2024 | OFI24-00000722 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000094 | 18/09/2024 | 7/10/2024 | OFI24-00000757 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000095 | 19/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000540 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000096 | 19/09/2024 | 1/10/2024 | OFI24-00000696 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000097 | 19/09/2024 | 25/09/2024 | OFI24-00000600, OFI24-00000590 y OFI24-00000581 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000098 | 19/09/2024 | 3/10/2024 | OFI24-00000752 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000099 | 19/09/2024 | 27/09/2024 | OFI24-00000647 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000100 | 20/09/2024 | 4/10/2024 | Se dió respuesta vía correo electrónico, por premura de la información. | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000101 | 20/09/2024 | 3/10/2024 | OFI24-00000750 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000102 | 23/09/2024 | 9/10/2024 | OFI24-00000858 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000103 | 23/09/2024 | 23/09/2024 | OFI24-00000529 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000104 | 23/09/2024 | 30/09/2024 | OFI24-00000662 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000105 | 24/09/2024 | 1/10/2024 | OFI24-00000660 y OFI24-00000661 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000106 | 24/09/2024 | 27/09/2024 | OFI24-00000643 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000107 | 24/09/2024 | 1/10/2024 | OFI24-00000636 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000108 | 24/09/2024 | 16/10/2024 | OFI24-00000977 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000109 | 25/09/2024 | 8/10/2024 | OFI24-00000797 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000110 | 25/09/2024 | 9/10/2024 | OFI24-00000863 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000111 | 25/09/2024 | 17/10/2024 | OFI24-00001057 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000112 | 25/09/2024 | 4/10/2024 | OFI24-00000782 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000113 | 25/09/2024 | 17/10/2024 | OFI24-00001022 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000114 | 25/09/2024 | 17/10/2024 | OFI24-00001052 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000115 | 26/09/2024 | 10/10/2024 | la Dirección de Demanda registro en el sistema HERMES la RTA\_a\_PQR\_PQRSD24-00000115 firmada a la PQR y el proceso de servicio al Ciudadano la envió por correo electrónico  | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000116 | 26/09/2024 | 3/10/2024 | OFI24-00000753 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000117 | 28/09/2024 | 7/10/2024 | OFI24-00000759 y OFI24-00000760 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000118 | 30/09/2024 | 10/10/2024 | OFI24-00000697 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000119 | 30/09/2024 | 9/10/2024 | OFI24-00000754 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000120 | 30/09/2024 | 15/10/2024 | OFI24-00000972 | FINALIZADO |

# **7. RECOMENDACIONES**

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano recuerda a todas las Direcciones de APC-Colombia que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en nuestra entidad deben ser tramitadas dentro del plazo establecido por la Resolución 239 de 2022.

Asimismo, se reitera a los colaboradores de la Agencia responsables de responder las PQRSD de nuestros ciudadanos y grupos de valor, que el contenido de las comunicaciones debe ser claro, con una redacción precisa y coherente, proporcionando información relevante, comprensible y oportuna. Los argumentos deben ser sólidos y bien fundamentados, garantizando así una respuesta adecuada, y teniendo en cuenta lo siguiente:

**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.

# **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.

Finalmente, desde el proceso de servicio al ciudadano, solicitamos que se continúe enviando de manera oportuna las respuestas a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a nuestros ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, dado que como entidad tenemos la obligación de responder en el menor plazo posible, sin exceder los términos legales establecidos según las diferentes modalidades de petición