**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 11](#_Toc179234615)

[8. CONCLUCIONES 12](#_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 (31) de diciembre 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 diciembre 2024.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de diciembre de 2024, las direcciones misionales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron un total de cincuenta y siete (57) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresaron a través a través del Formulario Web (Carpeta ciudadana) y del correo de pqrsd@apccolombia.gov.co . Estas solicitudes fueron debidamente asignadas para su trámite correspondiente mediante el sistema documental HERMES.

# **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  | 2 | 4% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 21 | 37% |
| Consulta | 1 | 2% |
| Información  | 23 | 40% |
| Entidades Públicas  | 10 | 18% |
| **TOTAL** | **57** | **100%** |

|  |
| --- |
| **Diciembre / 2024** |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 14 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 24 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 12 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 6 |
| Dirección General | 1 |
| **TOTAL** | **57** |

| **EXPEDIENTE** | **F. CREACIÓN SISTEMA** | **FECHA FINAL RESPUESTA** | **OFICIO RESPUESTA** | **ESTADO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD24-00000287 | 2/12/2024 | 2/12/2024 | OFI24-00001856 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000288 | 2/12/2024 | 06/12/2024  | OFI24-00001988 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000289 | 2/12/2024 | 9/12/2024 | OFI24-00002001 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000290 | 3/12/2024 | 11/12/2024 | OFI24-00002030 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000291 | 3/12/2024 | 11/12/2024 | OFI24-00001997 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000298 | 4/12/2024 | 11/12/2024 | OFI24-00002025 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000299 | 4/12/2024 | 23/12/2024 | OFI24-00002081 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000300 | 4/12/2024 | 23/12/2024 | Se envió la respuesta por correo electrónico y se adjuntó una captura del envío | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000301 | 6/12/2024 | 17/12/2024 | OFI24-00002097 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000302 | 9/12/2024 | 12/12/2024 | OFI24-00002046 y OFI24-00002044 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000303 | 9/12/2024 | 18/12/2024 | OFI24-00002151 y OFI24-00002150 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000304 | 11/12/2024 | 20/12/2024 | OFI24-00002175 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000305 | 11/12/2024 | 16/12/2024  | OFI24-00002091 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000306 | 11/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002242 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000307 | 11/12/2024 | 27/12/2024 | OFI24-00002319 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000308 | 11/12/2024 | 27/12/2024  | OFI24-00002294 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000309 | 11/12/2024 | 17/12/2024 | OFI24-00002134 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000310 | 12/12/2024 | 20/12/2024 | OFI24-00002188 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000311 | 12/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002258 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000312 | 13/12/2024 | 23/12/2024  | La respuesta fue enviada por correo electrónico. | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000313 | 14/12/2024 | 27/12/2024  | OFI24-00002306 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000314 | 16/12/2024 | 26/12/2024 | OFI24-00002278 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000315 | 16/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002233 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000316 | 16/12/2024 | 23/12/2024  | OFI24-00002201 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000317 | 17/12/2024 | 20/12/2024 | OFI24-00002205 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000318 | 17/12/2024 | 23/12/2024 | OFI24-00002201 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000319 | 17/12/2024 | 27/12/2024 |  OFI24-00002287 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000320 | 17/12/2024 | 27/12/2024 | OFI24-00002304 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000321 | 17/12/2024 | 19/12/2024 | OFI24-00002182 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000322 | 17/12/2024 | 26/12/2024 | OFI24-00002280 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000323 | 17/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002247 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000324 | 17/12/2024 | 30/12/2024 | OFI24-00002328 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000325 | 18/12/2024 | 24/12/2024  | OFI24-00002247 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000329 | 19/12/2024 | 20/12/2024 |  OFI24-00002187 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000330 | 19/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002249 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000331 | 19/12/2024 | 3/01/2025 | OFI25-00000010 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000332 | 19/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002261 y OFI24-00002260 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000337 | 20/12/2024 | 8/01/2025 | La profesional Andrea Esguerra de DCI, a quien se le asignó la comunicación, indicó en el sistema Hermes lo siguiente: "No requiere respuesta". | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000338 | 20/12/2024 | 26/12/2024 | OFI24-00002265 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000339 | 20/12/2024 | 27/12/2024  | OFI24-00002321 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000340 | 23/12/2024 | 3/01/2025 | OFI25-00000011 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000341 | 24/12/2024 | 24/12/2024 | OFI24-00002252 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000342 | 24/12/2024 | 26/12/2024  | OFI24-00002283 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000343 | 24/12/2024 | 26/12/2024 | OFI24-00002279 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000344 | 24/12/2024 | 26/12/2024 | OFI24-00002281 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000345 | 24/12/2024 | 27/12/2024 | OFI24-00002295 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000346 | 27/12/2024 | 15/01/2025 | OFI25-00000115 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000347 | 27/12/2024 | 30/12/2024 | OFI24-00002327 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000348 | 27/12/2024 | 3/01/2025 | OFI25-00000006 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000349 | 27/12/2024 | 14/01/2025 | OFI25-00000046 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000350 | 27/12/2024 | 21/01/2025 | OFI25-00000226 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000351 | 30/12/2024 | 2/01/2025 | OFI24-00002345 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000352 | 30/12/2024 | 2/01/2025 | OFI25-00000002 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000353 | 30/12/2024 | 23/01/2025 | OFI25-00000254 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000354 | 30/12/2024 | 20/01/2025 | OFI25-00000175, OFI25-00000119 y OFI25-00000118 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000355 | 30/12/2024 | 3/01/2025 | OFI25-00000001 | FINALIZADO |
| PQRSD24-00000356 | 31/12/2024 | 15/01/2025 | OFI25-00000105 | FINALIZADO |

# **7. RECOMENDACIONES**

El proceso de servicio al ciudadano, solicita a todas las direcciones de la Agencia a continuar 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 en la Resolución 239 de 2022, que regula el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Se reitera a los colaboradores de la Agencia, responsables de dar respuesta a las PQRSD de nuestros ciudadanos y grupos de interés, que deben tener presente que las respuestas deben ser claras, con una redacción precisa y coherente, y proporcionar información comprensible y oportuna. Para ello, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

* **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.

Es fundamental asociar cada respuesta al radicado principal correspondiente en el sistema de Gestión Documental HERMES, para que, al consultar la carpeta ciudadana, se pueda visualizar la respuesta junto con los anexos correspondientes.

Finalmente, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano invita a todos los procesos de la Agencia a seguir trabajando de manera conjunta para garantizar que todas las solicitudes sean tramitadas de manera oportuna.

# **8. CONCLUCIONES**

1. Se evidenció que, durante el periodo evaluado, el correo electrónico pqrsd@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.