**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 veintiocho (30) de abril 2025.

#

# **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 veintiocho (30) de abril 2025.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de abril de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna ochenta y cuatro (84) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas solicitudes fueron debidamente asignadas para su trámite correspondiente mediante el sistema documental HERMES.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Anónimo | 1 | 1% |
| Denuncia | 1 | 1% |
| Entes de control  | 5 | 6% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 38 | 45% |
| Información  | 24 | 29% |
| Entidades Públicas  | 14 | 17% |
| Congreso de la República | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **84** | **100%** |

# **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:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCION**  | **TOTAL DE PQRSD** |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 23 |
| DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACION | 38 |
| DIRECCION DE GESTION DE DEMANDA DE COOPERACION INTERNACIONAL | 18 |
| DIRECCION DE OFERTA DE COOPERACION INTERNACIONAL | 3 |
| DIRECCION GENERAL | 2 |
| **Total general** | **84** |

# **7. RECOMENDACIONES**

El Proceso de Servicio al Ciudadano solicita a todas las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia a continuar enviando de manera oportuna las respuestas a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) dirigidas a nuestros ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas. Como entidad, tenemos la responsabilidad de brindar respuestas en el menor tiempo posible, garantizando el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Resolución 239 de 2022, que regula la gestión de estas solicitudes.

Se recuerda a los colaboradores de la Agencia encargados de atender las PQRSD la importancia de brindar respuestas claras, precisas y coherentes, utilizando un lenguaje sencillo y empático que facilite la comprensión total y oportuna por parte del ciudadano.

Asimismo, es fundamental vincular cada respuesta al radicado principal correspondiente en el sistema de Gestión Documental HERMES, de modo que, al consultar la carpeta ciudadana, se pueda visualizar la respuesta junto con los anexos pertinentes.

Finalmente, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano invita a todos los procesos de la Agencia a seguir trabajando de manera conjunta, garantizando que cada solicitud sea atendida con prontitud y eficacia.

# **8. CONCLUCIONES**

1. Durante el mes de abril de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna ochenta y cuatro (84) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en cumplimiento de los plazos establecidos y de los lineamientos institucionales.
2. Las solicitudes recibidas a través del correo electrónico institucional pqrsd@apccolombia.gov.co fueron registradas de manera oportuna en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, con el fin de garantizar su adecuado trámite y seguimiento.
3. Se explicó a los responsables de la atención de las PQRSD la importancia de revisar de manera oportuna las solicitudes asignadas, prestando especial atención a las alertas de vencimiento generadas por el Sistema de Gestión Documental HERMES, con el fin de asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos