**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 (28) de febrero 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 (28) de febrero 2025.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de febrero de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna setenta y siete (77) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas solicitudes fueron debidamente asignadas para su trámite correspondiente mediante el sistema documental HERMES.

Purpur2025\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Denuncia | 3 | 4% |
| Entes de control  | 2 | 3% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 29 | 38% |
| Consulta | 1 | 1% |
| Información  | 25 | 32% |
| Entidades Públicas  | 11 | 14% |
| Congreso de la República | 4 | 5% |
| Queja  | 2 | 3% |
| **TOTAL** | **77** | **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**  | **NUMERO DE PQRSD** |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 32 |
| DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN | 22 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE DEMANDA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 18 |
| DIRECCIÓN DE OFERTA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 3 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 2 |
| **Total general** | **77** |

# **7. RECOMENDACIONES**

El proceso de Servicio al Ciudadano sugiere a todas las direcciones y grupos de trabajo internos de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia remitir de manera oportuna las respuestas a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) presentadas por la ciudadanía, los grupos de valor y demás partes interesadas. Como entidad pública, estamos obligados a responder en el menor tiempo posible, sin superar los plazos legales establecidos en la Resolución 239 de 2022, que regula la gestión de las PQRSD.

Así mismo, se recuerda a los colaboradores de la Agencia, responsables de atender las PQRSD presentadas por nuestros ciudadanos, la importancia de garantizar que las respuestas sean claras, redactadas con precisión y coherencia, y que brinden información comprensible y oportuna. Para ello, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

* Usar frases cortas y directas.
* Utilizar palabras comunes y evitar tecnicismos innecesarios.
* Organizar la información con lógica y orden.
* Ser empático: piensa en cómo entendería el mensaje alguien que no domina el tema.
* Revisar y corriger antes de publicar o enviar un texto.

Además, es fundamental asociar cada respuesta al radicado principal correspondiente en el sistema de Gestión Documental HERMES. Esto garantiza que, al consultar la carpeta ciudadana, se pueda visualizar la respuesta junto con los anexos respectivos.

Finalmente, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano invita a todos los procesos de la Agencia a continuar trabajando de manera articulada, con el fin de asegurar que todas las solicitudes sean tramitadas de forma oportuna y eficiente.

# **8. CONCLUCIONES**

1. Durante el mes de febrero de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atendieron de manera oportuna setenta y siete (77) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
2. Se evidenció durante el periodo evaluado, 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.