**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 6](#_Toc179234614)

[7. RECOMENDACIONES 6](#_Toc179234615)

[8. CONCLUSIONES 9](#_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 integral al tratamiento de las PQRSD, con el propósito de verificar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas, a través del análisis de indicadores de gestión que permitan medir la eficacia y eficiencia en su atención.

Este proceso busca emitir recomendaciones pertinentes a los responsables, fomentar la retroalimentación y la adopción de acciones correctivas y preventivas que fortalezcan la atención ciudadana, garantizar la transparencia en la gestión y contribuir al mejoramiento continuo de la entidad, en concordancia con la normativa vigente y las políticas internas de gestión de calidad.

# **ALCANCE**

El presente informe incluye las PQRSD radicadas en APC Colombia por medio del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES del primero (01) al treinta (30) de septiembre 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 de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES, seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe del primero (01) al treinta (30) de septiembre 2025.

#

# **5.RESULTADOS**

Durante el septiembre de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia) gestionaron de manera oportuna ciento una (101) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Todas estas solicitudes fueron asignadas y tramitadas dentro de los plazos establecidos en la Resolución 239 de 2022, a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES.

A continuación, se presenta la distribución de las PQRSD recibidas durante el trimestre según su tipología:

Tabla 1. Tipología de PQRSD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 43 | 43% |
| Información  | 28 | 11% |
| Entidades Públicas  | 15 | 15% |
| Entes de control  | 5 | 5% |
| Denuncia | 4 | 4% |
| Congreso de la República | 3 | 3% |
| Consulta | 2 | 2% |
| Cámara Legislativa y sus Comisiones | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **101** | **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:

Tabla 2.

PQRSD por Direcciones

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **NÚMERO DE PQRSD** |
| DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN | 49 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 20 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE DEMANDA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 19 |
| DIRECCIÓN DE OFERTA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 7 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 6 |
| **Total, general** | **101** |

# **7. RECOMENDACIONES**

Con el objetivo de fortalecer la atención ciudadana, garantizar la transparencia institucional y mejorar la eficiencia en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC- Colombia emite las siguientes recomendaciones dirigidas a todas sus direcciones y grupos internos de trabajo:

1. **Respuestas dentro de los plazos legales**
* Todas las dependencias deberán garantizar que las PQRSD sean atendidas dentro de los tiempos establecidos en la Resolución 239 de 2022.
* Cumplir con los plazos no solo evita incumplimientos normativos, sino que refuerza la transparencia y demuestra respeto hacia los ciudadanos.
1. **Lenguaje claro, respetuoso y cercano**

Las respuestas deben estar redactadas en un lenguaje sencillo, directo y comprensible para cualquier ciudadano, evitando tecnicismos o ambigüedades. Para lograr la claridad en la información, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos al redactar:

* **Contenido**: Incluir las ideas principales y la información relevante de manera clara, utilizando oraciones breves y un vocabulario sencillo.
* **Evitar redundancias**: Evaluar si cada palabra es realmente necesaria y si se puede expresar lo mismo con menos términos.
* **Preferir verbos a sustantivos**: Optar por verbos directos, como "considerar" en lugar de "poner en consideración", o  ”comenzar" en lugar de "dar comienzo".
* **Estructura**: Organizar el texto de manera lógica y coherente, siguiendo una secuencia que facilite su comprensión.
* Revisión: Optimizar la organización y presentación del texto antes de su difusión.
* **Conclusión clara**: Ofrecer una conclusión contundente que oriente sobre el procedimiento a seguir.
* **Validación**: Evaluar la efectividad del documento a través de la retroalimentación de los destinatarios, asegurando que la información haya sido comprendida y utilizada correctamente.
1. Se solicita a todas las direcciones y grupos internos de trabajo responsables de la gestión de PQRSD que, al emitir una respuesta relacionada con un radicado principal (por ejemplo, PQRSD25-0000000), se aseguren de asociarla correctamente al expediente correspondiente. Esta medida busca garantizar la trazabilidad completa del trámite y evitar inconsistencias, ya que se ha evidenciado que en algunos casos las respuestas no están siendo vinculadas adecuadamente o no se cita el número de radicado cuando se responde de manera separada.
2. Finalmente, se recomienda a todos los funcionarios de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia que, al momento de responder una PQRSD, incluyan siempre un saludo cordial al ciudadano. Este gesto, aunque breve, permite establecer una comunicación más cercana y empática, fortaleciendo la relación con nuestros grupos de valor.

Utilizar expresiones como “Estimado ciudadano, reciba un cordial saludo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. A través del presente correo me permito dar respuesta a su solicitud…” transmite respeto, cortesía y el compromiso institucional con una atención humana y de calidad.

Este tipo de lenguaje claro, respetuoso y amable demuestra el interés de la entidad por brindar un servicio centrado en las personas, donde cada solicitud es valorada. La calidez en el trato también es una forma de construir confianza, cercanía y legitimidad.

# **8. CONCLUSIONES**

1. Durante el mes de septiembre de 2025, la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia – APC-Colombia – gestionó un total de ciento una (101) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas solicitudes fueron asignadas por el proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES, a las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia, y se atendieron en cumplimiento de los lineamientos institucionales y dentro de los plazos establecidos en la Resolución 239 de 2022.
2. Se evidenció que los funcionarios responsables de la atención de las PQRSD realizan un seguimiento activo a las alarmas de vencimiento generadas por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES, lo cual permite una gestión oportuna de las solicitudes y contribuye al cumplimiento de los plazos legales establecidos.
3. En el mes de septiembre de 2025 la mayoría de las solicitudes correspondieron a Derechos de Petición, tanto de interés general como particular. Les siguieron las solicitudes de información y los requerimientos de entidades públicas. Otras tipologías, con menor participación, incluyeron comunicaciones de entes de control, denuncias, comunicaciones del Congreso de la República, cámaras legislativas y sus comisiones, así como las consultas.
4. Igualmente, se observa que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación concentró el mayor número de solicitudes, seguida por la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional y En menor medida, también intervinieron la Dirección de Oferta de Cooperación Internacional y la Dirección General.

Este comportamiento evidencia una gestión eficiente y continua en la atención de las PQRSD, resaltando el papel estratégico de las direcciones de Coordinación Interinstitucional de Cooperación y Administrativa y Financiera en la atención ciudadana y la articulación con otras entidades del Estado. Del mismo modo, se reconoce el compromiso y aporte institucional de las demás direcciones, que contribuyen al cumplimiento de las funciones misionales y a la prestación de un servicio oportuno y de calidad.