

MEMORANDO

Código: A-FO-103 | Versión: 12 | Fecha: Julio 30 de 2024

Bogotá, 31 de julio de 2026

PARA: ALEXANDRA PALENCIA GARNICA

CARGO: DIRECTORA GENERAL

**ASUNTO: COMUNICACION INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, DURANTE EL PRIMER
SEMESTRE DE 2026**

Deseándole éxitos en sus labores diarias.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de los lineamientos internos de transparencia y servicio al ciudadano, me permito remitir formalmente el Informe de Seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al I semestre del año 2026.

Este documento detalla el volumen de solicitudes recibidas, los tiempos promedio de respuesta, los canales de atención más utilizados y la dirección con más requerimientos radicados, el comparativo del mismo período vs. con el actual y demás detalles sobre este proceso.

Cualquier información que requiera con más detalle, estaremos atentos a la solicitud.

Cordialmente,

FIRMADO DIGITALMENTE

Código de Verificación (CSV): f444502adca7b149be1cc77f07869d90369e4c52 Nº Referencia: OFI26-00003837 URL de Verificación: https://aplicaciones-apc.gov.co/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
MARIA VICTORIA LOSADA TRUJILLO (Asesor)	31/07/2026 08:09:12



MEMORANDO

Código: A-FO-103 | Versión: 12 | Fecha: Julio 30 de 2024

MARIA VICTORIA LOSADA TRUJILLO

Asesora (E) de las funciones de control interno

ANEXOS

INFORME_DE_PQRSD_I _SEMESTRE_DE_2026_ VF.docx		2G7X1TBiulr68ubkz2WPY9TY yjeQYEuC3pSZt/haj3k=
--	--	--

1

Copia: **Hilda Borja Vega, Paula Poveda Gonzalez, Lina Ramirez Diaz**

Proyectó: **Claudia Lasso**

Revisó:

Etiquetado: **Público clasificado**

Código de Verificación (CSV): f444502adca7b149be1cc77f07869d90369e4c52 Nº Referencia: OFI26-00003837 URL de Verificación: https://aplicaciones-apc.gov.co/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
MARIA VICTORIA LOSADA TRUJILLO (Asesor)	31/07/2026 08:09:12



Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 2/2



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA, APC COLOMBIA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026, PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2026 AL 30 DE JUNIO DE 2026

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

BOGOTA D.C., JULIO 30 DE 2026

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 1/20



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
ALCANCE	4
MARCO LEGAL	4
DESARROLLO METODOLÓGICO	4
DESARROLLO DEL INFORME	4
Canales de atención:.....	5
Canales de atención judiciales:.....	5
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD	11
ANALISIS ACCIONES CORRECTIVAS SUGERIDAS POR EL DAFP A PARTIR DEL FURAG 2025	11
ALARMAS DE VENCIMIENTO	13
CONCLUSIÓN Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	16
CONCLUSIONES	18
RECOMENDACIONES.....	19



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

INTRODUCCIÓN

El proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia), realiza un seguimiento continuo a la gestión de servicio al ciudadano, proceso a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos y el cual está encargado de direccionar, tramitar y hacer seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que recibe la entidad. Este ejercicio tiene como propósito fundamental garantizar una atención eficaz, oportuna y transparente para todas las partes interesadas.

Bajo este marco, el presente informe tiene como objetivo verificar el cumplimiento normativo y la debida gestión de las solicitudes recibidas por la entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. A partir de esta evaluación, se busca analizar el trámite y la calidad de las respuestas brindadas, asegurando así el mejoramiento continuo del servicio.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación del tratamiento de las PQRSD recibidas entre enero 1 de y junio 30 de 2026, verificando la oportunidad en las respuestas y emitiendo recomendaciones para fomentar el mejoramiento continuo del servicio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Efectuar verificación al cumplimiento del requisito de oportunidad y cumplimiento de los tiempos determinados por la resolución interna 239 de 2022 en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la entidad.
2. Verificar la implementación de acciones de mejoramiento en el Proceso de Gestión de Servicio al ciudadano y trámite de las PQRSD, a través de los informes de gestión y seguimiento.
3. Revisión de los informes presentados por el proceso de Gestión de Servicio al ciudadano Servicio de la entidad en cuanto a la verificación, informe de tiempos, cumplimiento de respuesta y trámite de las PQRSD elevadas ante la entidad.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

ALCANCE

Este informe incluye las PQRSD radicadas en APC-Colombia mediante el sistema de gestión documental HERMES, así como a través del correo electrónico oficial y formularios web, que debían ser atendidas, de acuerdo a los tiempos de respuesta, dentro del primer semestre de 2026.

MARCO LEGAL

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Artículo 55 de la Ley 190 de 1995
- ✓ Capítulo I de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Art 76 Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley No. 2207 del 17 mayo de 2022 que derogó los articulo 5 y 6 del Decreto 491 de 2020.
- ✓ Resolución Interna No. 239 del 24 de junio de 2022.
- ✓ Ley 1712 de 2014
- ✓ Estatuto anticorrupción, artículo 76.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Resolución 239 de 2022, por la cual se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante nuestra entidad.

DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el cumplimiento de los objetivos, se verificaron los informes publicados por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano en la sede electrónica. Así mismo, se revisaron las recomendaciones del informe de auditoría anterior con el fin de evaluar su implementación y constatar las evidencias de los cambios realizados. Finalmente, se evaluaron los tiempos de respuesta en el sistema integrado de gestión documental Hermes, para las solicitudes radicadas en la entidad durante el primer semestre y con fecha para trámite de respuesta entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

DESARROLLO DEL INFORME

Para la verificación de la información, se tomó como fuente los informes del período evaluado, los cuales fueron elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

Los siguientes son los canales habilitados por la Agencia, para la recepción y trámite de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias – PQRSD.

Canales de atención:

- **Correo electrónico:** pqrsd@apccolombia.gov.co Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de origen nacional o internacional relacionadas con el objeto social de APC Colombia.
- **Atención vía sede electrónica:** Formulario PQRSD. Ingresar al link <https://www.apccolombia.gov.co/> atención y servicios a la ciudadanía – módulo de PQRSD – Crear una PQRSD (<https://pqr-apc.gov.co/pqrd/pqrs/create>) o aquel que esté vigente según modificación de la web institucional.
- **Atención presencial:** Carrera 10 #97^a-13 Torre A piso 6 Edificio Bogotá Trade Center – Bogotá D.C, o de donde se encuentre domiciliada la entidad.
- **Canal Telefónico:** Con la intención de brindar un mayor acceso a la ciudadanía, se tiene dispuesto este canal a través de la línea de atención telefónica nacional gratuita 01 8000 413795 y líneas fijas 601 6012424 ext. 213.

Canales de atención judiciales:

Atendemos los requerimientos judiciales o de entes de control de APC Colombia exclusivamente por medio de este correo: notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co

En el siguiente cuadro se presenta la verificación realizada, teniendo en cuenta el criterio de oportunidad, a las **436** PQRSD, recibidas en la entidad, durante el período de enero 1 de 2026 y junio 30 de 2026.

MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD TRAMITADAS	PQRSD EN TRAMITE
Enero	59	59	0
Febrero	83	83	0
Marzo	89	89	0
Abril	73	73	0
Mayo	65	65	0
Junio	67	62	5
Total	436	431	5

Tabla No. 1. Cantidad de PQRSD, recibidas durante el I Semestre de 2026.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 5/20

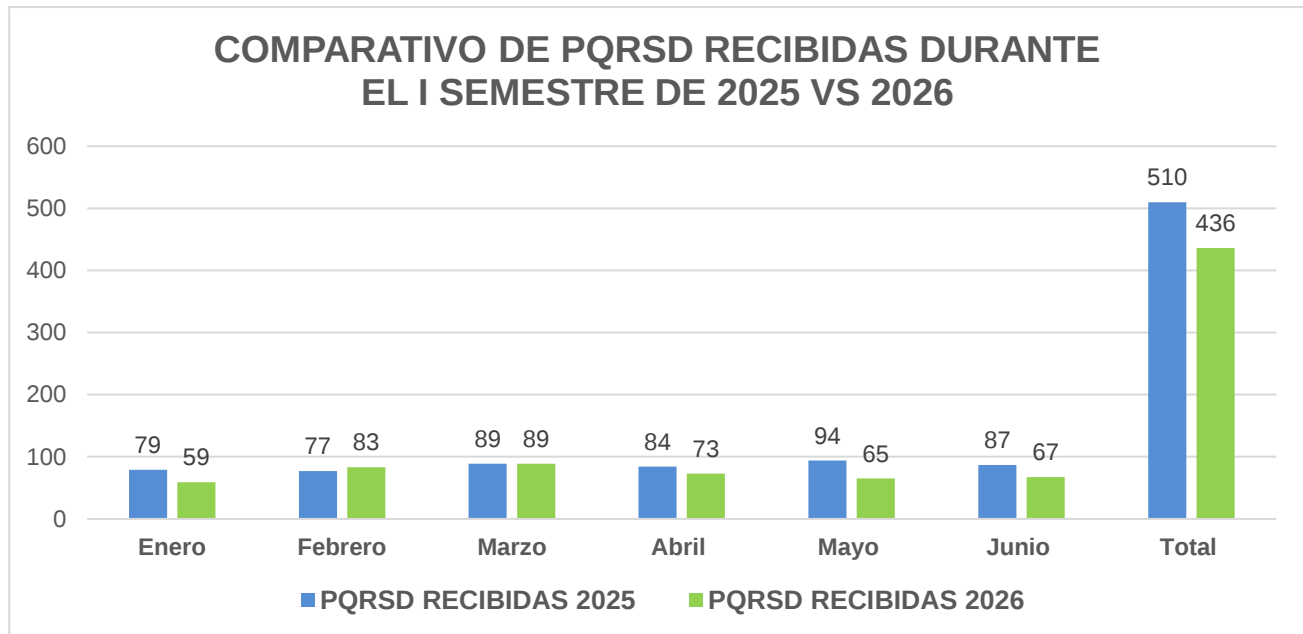


APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

Al realizar el análisis comparativo del I semestre de las vigencias 2025 y 2026 respectivamente, se observa una disminución en el volumen de solicitudes. Durante el I semestre de 2025 se recibieron 510 PQRSD, mientras que, en el mismo período de 2026, la cifra descendió a 436 solicitudes.



Gráfica No. 1. Comparativo de la cantidad de PQRS D, recibidas durante el I Semestre de 2025 vs 2026.

De acuerdo a la información entregada por el proceso de gestión de servicio al ciudadano, al cierre del mes de junio de 2026, se encuentran en trámite **5** solicitudes con plazo de límite para dar respuesta durante el mes de julio; esto, teniendo en cuenta la fecha de radicación y los plazos establecidos, los cuales se corren para dar respuesta en el mes siguiente, esto se debe a que algunas ingresaron al finalizar el mes de junio, y que corresponden a solicitudes cuyo término legal de atención es de treinta (30) días hábiles.

El análisis del gráfico evidencia que, durante enero, abril, mayo y junio de 2026 se registró un menor número de solicitudes radicadas en comparación con el mismo período del primer semestre de 2025. Así mismo, se observa que febrero y marzo se consolidan como los meses con mayor volumen de radicación.

Durante el primer semestre de 2026, se gestionó el traslado por competencia de 45 solicitudes ciudadanas cuyos asuntos no correspondían a las funciones misionales de la entidad. Este



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

procedimiento se ejecutó a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital (SGDEA) "HERMES", registrando la siguiente distribución:

Mes	Dirección General	Dirección de Coordinación de Cooperación Internacional	Dirección de Demanda	Dirección de Oferta	Dirección Administrativa y Financiera	Total de solicitudes trasladadas
ENERO		5	1			6
FEBRERO		2	1		9	12
MARZO		6	1		3	10
ABRIL		5				5
MAYO		3	1		1	5
JUNIO	1	3		1	2	7
TOTAL	1	24	4	1	15	45

Lo anterior se efectuó en cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que cuando una autoridad no sea competente para resolver una petición, deberá remitirla a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes e informar al peticionario sobre dicho traslado. Este procedimiento se efectuó dentro de los términos legales establecidos, informando oportunamente al ciudadano sobre la entidad a la cual fue remitida su solicitud, garantizando así la continuidad del trámite y el ejercicio efectivo de su derecho de petición.

Se verifica la información que se clasifica por tipología, de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de petición de interés general o particular	32	39	39	36	33	27	206
Información	13	21	28	17	15	25	119
Consulta	2	6	1	1		1	11
Entidades públicas	7	10	15	11	12	13	68
Comunicaciones							0
Denuncia		1	1	4			6
Reclamos					2		2
Congreso de la República		1	4	1	2	1	9
Entes de control	4	5	1	2	1		13
Cámaras Legislativas y sus comisiones							0
Queja	1			1			2
Anónimo							
TOTAL	59	83	89	73	65	67	436

Tabla No. 2. Tipología de solicitudes, recibidas durante el I Semestre de 2026.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

En los datos consolidados en esta tabla, se evidencia que marzo, fue el mes con mayor volumen de solicitudes, registrando un total de 89 radicaciones. Esta cifra representa el 20% de las 436 solicitudes recibidas durante el I semestre del 2026.

TABLA COMPARATIVA DE TIPOLOGIA DE LAS SOLICITUDES RADICADAS EN EL I SEMESTRE DE 2025 VS I SEMESTRE DE 2026		
TIPO DE SOLICITUD	I SEMESTRE DE 2025	I SEMESTRE DE 2026
Derecho de petición de interés general o particular	207	206
Información	158	119
Consulta	11	11
Entidades públicas	84	68
Comunicaciones	0	0
Denuncia	6	6
Reclamos	2	2
Congreso de la República	13	9
Entes de control	19	13
Cámaras Legislativas y sus comisiones	2	0
Queja	7	2
Anónimo	1	0
TOTAL	510	436

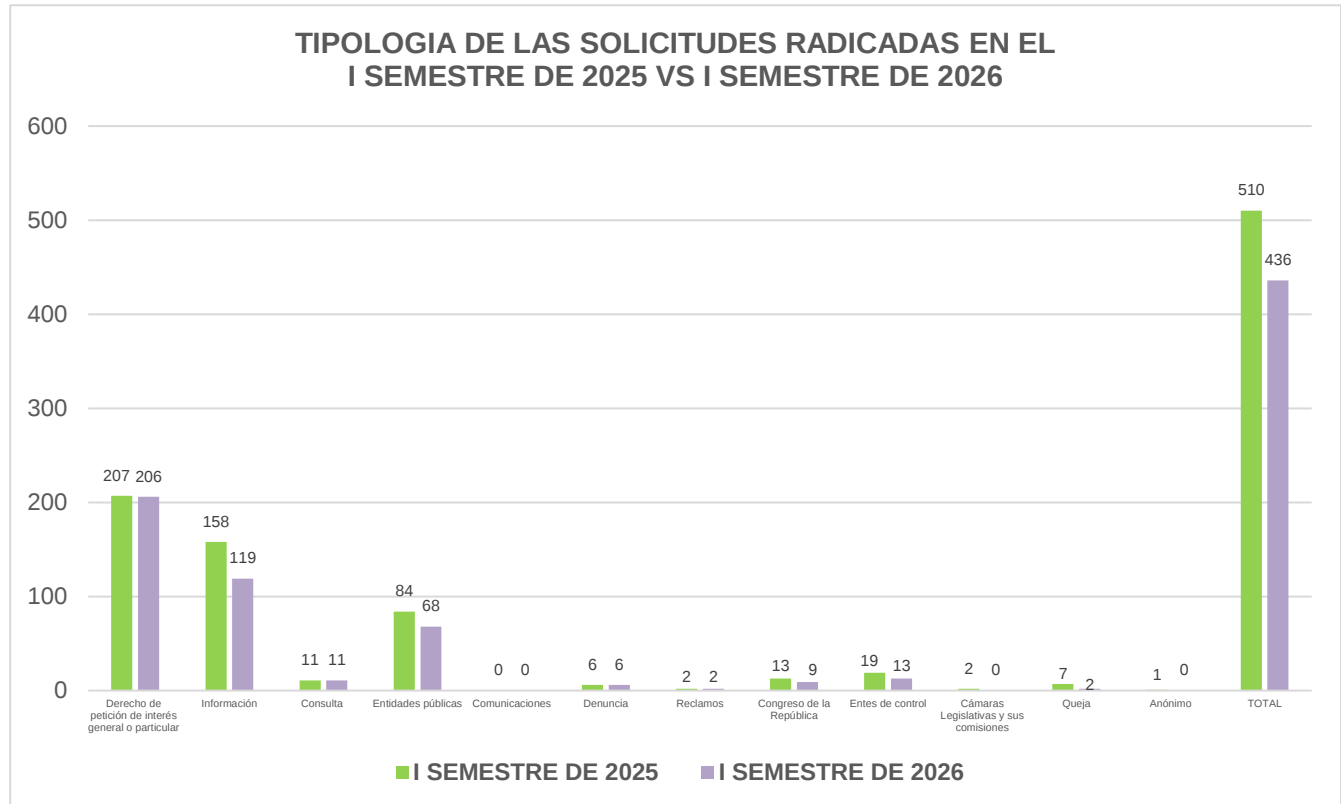
Tabla No. 3. Comparativo de tipología de solicitudes, recibidas durante el I semestre de 2025 vs I semestre 2026.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024



Gráfica No. 2. Comparativo de la Tipología de solicitudes, recibidas durante el I Semestre de 2025 vs 2026.

Las solicitudes de este I semestre de 2026 se clasifican de la siguiente manera:

Derechos de petición: 206 solicitudes (47%)
Solicitudes de información: 119 solicitudes (27%)
Entidades públicas: 68 solicitudes (15%)
Entes de control: 13 solicitudes (2.9%)
Consultas: 11 solicitud (2%)
Congreso de la república: 9 solicitudes (2%)
Denuncias: 6 solicitudes (1%)
Reclamos: 2 solicitudes (0.4%)
Quejas: 2 solicitudes (0.4%)

También se evidencia que el medio de radicación más utilizado por la ciudadanía, para la presentación de las PQRSD, es el derecho de petición.

Así mismo, se realiza la clasificación de las PQRSD recibidas y distribuidas según la dirección:

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 9/20



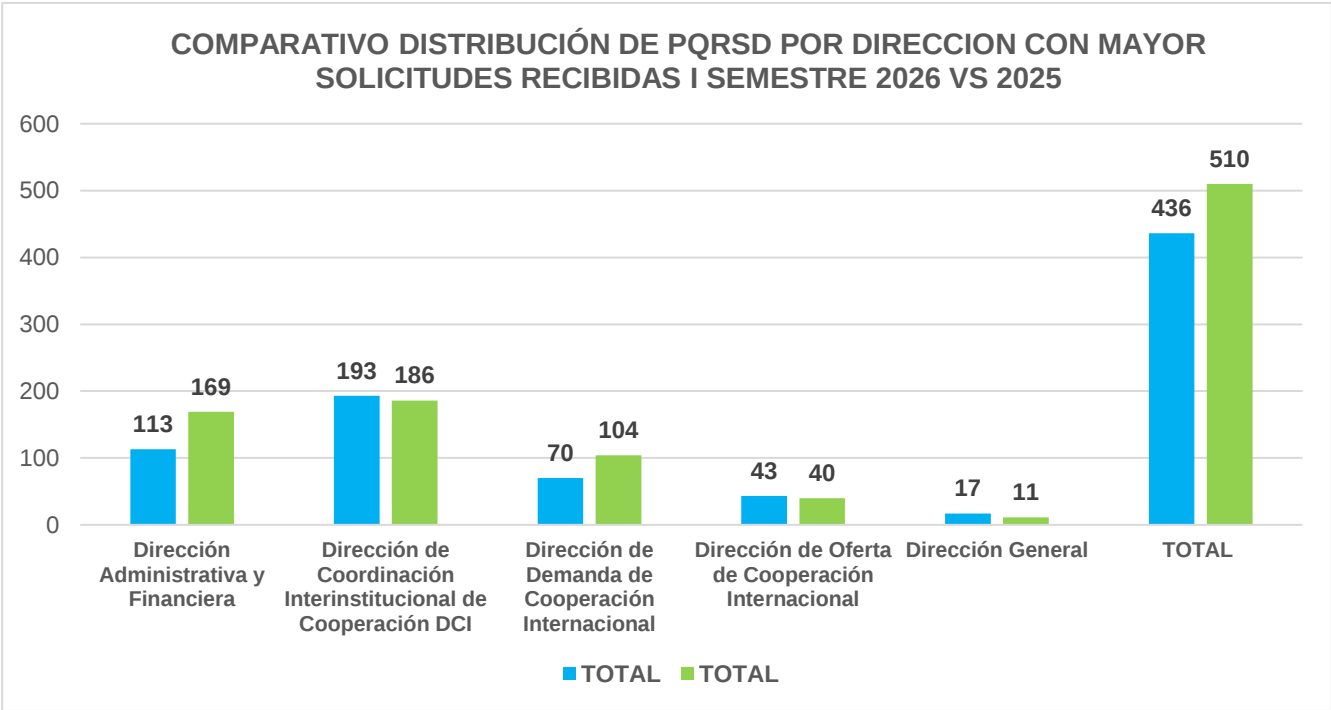
APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

DIRECCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Administrativa y Financiera	11	27	26	11	21	17	113
Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI	32	30	35	39	30	27	193
Dirección de Demanda de Cooperación Internacional	9	14	17	11	7	12	70
Dirección de Oferta de Cooperación Internacional	5	8	8	9	4	9	43
Dirección General	2	4	3	3	3	2	17
TOTAL	59	83	89	73	65	67	436

Tabla No. 3. Distribución de PQRSD por dirección, recibidas durante el I Semestre de 2026.



Gráfica No. 3. Comparativo Distribución de PQRSD por dirección, recibidas durante el I Semestre de 2026 vs 2025.

La gráfica de distribución revela que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI, concentró el mayor volumen de PQRSD asignadas durante el primer semestre de 2026, con un total de **193** solicitudes radicadas. Y al realizar el comparativo, se establece que es la dirección de la Agencia, que siempre ha recibido más solicitudes.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

CUMPLIMIENTO EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

En cuanto al cumplimiento de la normatividad para los plazos de respuesta, se pudo constatar que se tramitaron dentro del tiempo establecido, dejando de **436** solicitudes recibidas, **5** en trámite, teniendo en cuenta la fecha de la radicación y los plazos establecidos, se corren para dar respuesta en el mes siguiente, esto se debe a que algunas ingresaron al finalizar el mes de junio y otras corresponden a solicitudes cuyo término legal de atención es de treinta (30) días hábiles.

En cuanto al análisis de la dirección con mayor número de solicitudes, se pudo observar que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI, durante el I semestre de 2026, recibió **193** solicitudes, las cuales fueron debidamente tramitadas y el mes de marzo, fue en el que más se recibieron solicitudes.

Al revisar y analizar la manera de ejecutar el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, es importante resaltar que la profesional contratada para apoyarlo, garantiza de manera organizada, eficaz y eficiente las alertas para prevenir riesgos de incumplimiento.

ANALISIS ACCIONES CORRECTIVAS SUGERIDAS POR EL DAFP A PARTIR DEL FURAG 2025

Política	Recomendación
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Implementar acciones de participación que permitan involucrar a la ciudadanía en la implementación y ejecución de políticas, planes, programas, proyectos y servicios.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Asegurar que los compromisos de mejora institucional que se asuman con la ciudadanía si se cumplan.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Promover la conformación de nodos interinstitucionales para la rendición de cuentas conjunta sobre temas comunes y de interés ciudadano en el marco del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRDC).
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Elaborar planes de mejoramiento institucional, como resultado de ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Divulgar ante las ciudadanías y grupos de valor, los planes de mejora y acciones adelantadas que se han ejecutado como resultado de la

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 11/20



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

	implementación de acciones de participación ciudadana y de rendición de cuentas.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Garantizar la vinculación y participación de la ciudadanía con el fin de desarrollar un trabajo conjunto con la entidad para producir, crear, desarrollar o proveer los bienes y servicios institucionales (por ejemplo, construir caminos vecinales, prestar servicio de Internet fijo comunitario, madres o padres comunitarios, guarda parques voluntarios, entre otros).
Servicio a las ciudadanías	Tomar como insumo otros estudios nacionales (encuestas de percepción de ambiente y desempeño institucional) para la elaboración del diagnóstico base que sirve para la planeación de la estrategia anual de servicio a las ciudadanías.
Servicio a las ciudadanías	Diseñar incentivos o estímulos para exaltar el desempeño de servidores/as y contratistas como parte de las acciones de fortalecimiento del talento humano para el relacionamiento con las ciudadanías.
Servicio a las ciudadanías	Incluir el tema de evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los espacios de inducción y reinducción.
Servicio a las ciudadanías	Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención de centros integrados de servicio para las ciudadanías.
Servicio a las ciudadanías	Asegurar que el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) dispuesto en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía contemple mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario.
Servicio a las ciudadanías	Documentar las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.
Servicio a las ciudadanías	Implementar paraderos y estacionamientos para personas con discapacidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
Servicio a las ciudadanías	Implementar dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
Servicio a las ciudadanías	Crear e implementar la oficina, dependencia o grupo de trabajo de relacionamiento con las ciudadanías, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 2052, que articule las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana incluyendo rendición de cuentas, racionalización, estandarización y simplificación de trámites y gobierno digital.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 12/20



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

Estas recomendaciones se socializarán con el grupo interno de trabajo, con el fin de ser tenidas en cuenta para la vigencia 2026.

ALARMAS Y CONTROLES IMPLEMENTADOS PARA EVITAR LOS VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS DE RESPUESTA E INCUMPLIMIENTOS.

Para el proceso de evaluación, control y mejoramiento, es importante resaltar que el sistema de Gestión documental Hermes, tiene como ventaja, el reporte de alarmas diario, el cual se refleja a las 8:00 a.m y 1:00 p.m., en el que dicho reporte, indica los días que faltan para el vencimiento de respuesta de término de la solicitud.

Esta alarma, se les refleja a las personas a las que fue compartida la solicitud para respuesta, por lo que permite, tener un control de vencimiento de términos.

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, mantiene constante comunicación tanto con funcionarios como contratistas, a los que se les asigna una solicitud de PQRSD, de manera que se promueva durante los espacios de capacitación, todo lo relacionado con este tema de las alarmas.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 24, Título 2, **“Alarmas y Seguimiento a las PQRSD”**, de la Resolución 239 del 24 de junio de 2022, el cual establece lo siguiente:

"Quien tenga asignada la petición en el Sistema de Gestión Documental, recibirá alarmas automáticas de los plazos y tiempos de respuesta."

Estas alarmas se envían automáticamente en dos momentos durante la jornada laboral: a las **8:00 a. m.** y a la **1:00 p. m.**, a los colaboradores responsables del trámite de las PQRSD.

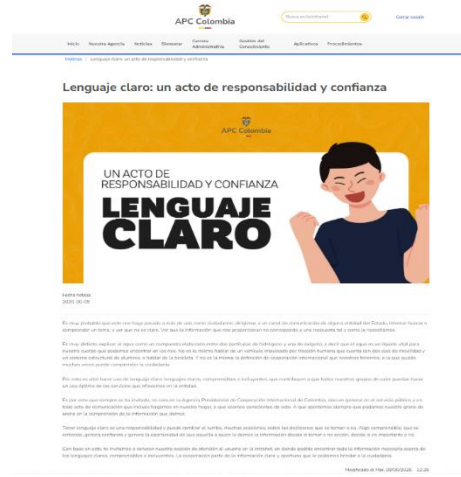
Como parte de las recomendaciones dirigidas a los colaboradores responsables de la gestión de PQRSD, la encargada del proceso, realiza campañas virtuales através de los canales institucionales de la agencia. El objetivo de estas campañas es recordar los aspectos clave que se deben tener en cuenta al momento de responder una solicitud, tales como:



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024





Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024



APC Colombia

[Ayuda en línea](#)

[Inicio](#)
[Servicio al cliente](#)
[Noticias](#)
[Mapas](#)

[Formas administrativas](#)

[Resolución de Consultas](#)

[Subscripciones](#)

[Procedimientos](#)

[Inicio](#) > [Formas administrativas](#) > [Solicitudes telefónicas](#) > [Solicitudes telefónicas que se transfieren](#)

Atiende de forma oportuna las solicitudes telefónicas que te son transferidas



ATIENDE A LAS SOLICITUDES TELEFÓNICAS



Inicio > **Formas administrativas** > **Solicitudes telefónicas** > **Solicitudes telefónicas que se transfieren**

Desde el sistema telefónico, una persona interesada en adquirir alguno de los servicios que se transfieren a nosotros como operadores telefónicos, tiene la responsabilidad de dar el resultado. En el momento en que se ingresaron al sistema a la subpágina y a nuestro grupo de valor se le asignó nuestro puesto. Responderle a todas las solicitudes y contestarlas es responsabilidad de nuestro personal que los llamados que son transferidos a él, tiene el deber de atender de forma oportuna y clara.

El Centro Integral de Trámites de Servicios Administrativos nos recuerda que al momento de transferirnos al 01224244 debe partir de los 10 segundos del tiempo establecido para la entidad, conforme a lo establecido en la Resolución 238 del 2022 emitida por el gobierno de Bogotá.

Se recomienda tener identificado cuál es el área, dentro de cada departamento o servicio, que de cada código [atendga.gov.co/transferencia-a-su-servicio](#)

[illegible]

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia
Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221
Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia
www.apccolombia.gov.co
Página: 15/20



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, también aplica la encuesta de satisfacción al usuario, con el fin de evaluar varios aspectos referentes a la atención recibida por parte de la Agencia y de sus funcionarios.

Esta encuesta obtuvo los siguientes resultados:

Durante el primer semestre de 2026, el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano evaluó la experiencia de los usuarios mediante la aplicación de 540 encuestas de satisfacción (205 correspondientes al primer trimestre y 335 al segundo trimestre). Los aspectos clave analizados arrojaron los siguientes niveles de aprobación:

- Acceso a la información pública: 100%
- Amabilidad y cortesía en las respuestas de la entidad: 85%
- Nivel de satisfacción frente a la respuesta de PQRSD: 85% (Medido a través de las variables de tiempo de respuesta y claridad, vinculadas directamente al indicador de gestión).
- Claridad y comprensión de la información en la sede electrónica de APC-Colombia: 85%
- Acceso y uso del módulo de PQRSD: 85%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RESUMEN GENERAL:

El análisis del primer semestre de 2026 demuestra un desempeño sobresaliente en el acceso a la información pública (100%), consolidando la transparencia de la Agencia. Asimismo, la percepción general del servicio se mantiene en un terreno positivo, promediando un 85% de satisfacción en variables críticas como la amabilidad, la claridad de la sede electrónica y la respuesta a PQRSD.

No obstante, al situarse los indicadores de canales y respuestas en el umbral del 85%, se identifican las siguientes oportunidades de mejora para optimizar la experiencia ciudadana:

- **Optimización tecnológica:** Robustecer el acceso y la usabilidad del módulo de PQRSD (85%), simplificando la interfaz para el usuario.
- **Agilidad en la gestión:** Implementar mesas de trabajo internas para reducir los tiempos de respuesta y elevar la claridad de las contestaciones en el módulo de radicación, con el fin de superar la meta actual del 85%.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

- **Sostenibilidad del servicio:** Diseñar planes de capacitación continua en servicio al ciudadano para mantener las calificaciones positivas en amabilidad y cortesía (85%).

No.	PREGUNTAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
1	Acceso y uso del módulo	85,15%	84,99%
2	Tiempo de respuesta	85,07%	84,90%
3	Claridad de la información entregada en la Respuesta	85,07%	84,94%
4	Amabilidad y cortesía de la respuesta	85,15%	85,03%
5	Tuvo acceso a la información pública	100,00%	99,76%
6	La información encontrada en la página web fue clara y comprensible	85,00%	84,90%
TOTAL PROMEDIO DE EVALUACIÓN		87,57%	87,42%

Tabla No. 4. Comparativo consolidado de la encuesta de satisfacción al usuario I y II semestre de 2026.

Se realizó un comparativo entre el primer semestre 2026 de la encuesta de satisfacción vs primer semestre de 2025, en la cual se evidenció una mejora general en la satisfacción de los usuarios:

No.	PREGUNTAS	I SEMESTRE 2026	I SEMESTRE 2025
1	Acceso y uso del módulo	85%	80%
2	Tiempo de Respuesta	85%	80%
3	Claridad de la información entregada en la Respuesta	85%	80%
4	Amabilidad y cortesía de la respuesta	85%	80%
5	Tuvo acceso a la información pública	100%	99%
6	La información encontrada en la página web fue clara y comprensible	85%	80%
TOTAL PROMEDIO DE EVALUACIÓN		87%	83%

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 17/20



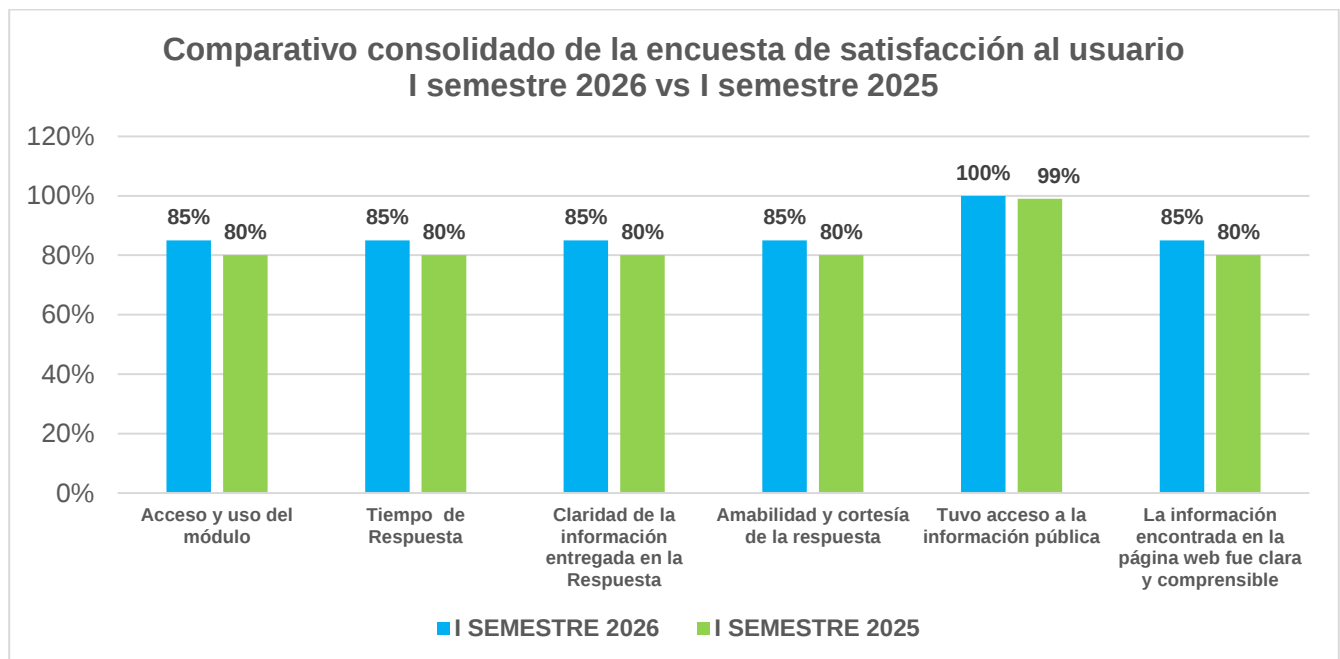
APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

Tabla No. 5. Comparativo consolidado de la encuesta de satisfacción al usuario I semestre 2026 vs I semestre 2025.

Estos resultados consolidan la tendencia de mejora en la gestión del primer semestre de 2026, evidenciando un incremento en la eficiencia operativa y un fortalecimiento de la propuesta de valor, orientada a la satisfacción de los grupos de interés, optimizando los niveles de respuesta y la alineación estratégica de los servicios de la Agencia, con las expectativas del ciudadano.



Gráfica No. 4 Comparativo consolidado de la encuesta de satisfacción al usuario I semestre 2026 vs I semestre de 2025.

Por otra parte y aunque el proceso no cuenta con personal de planta para atender la gestión de las PQRSD al interior de la entidad, se ha asegurado la continuidad y seguimiento a la atención oportuna de las mismas.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026, los grupos de valor manifestaron una percepción favorable respecto a la accesibilidad y usabilidad del formulario de registro de peticiones.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

Asimismo, destacaron la claridad, comprensión y optimización en los tiempos de las respuestas emitidas, consolidando una tendencia positiva en la experiencia general del usuario.

A partir de las retroalimentaciones recibidas, se estructuraron las siguientes líneas de acción orientadas a la mejora continua del proceso:

- **Adopción de lenguaje ciudadano:** Garantizar el uso de términos claros, accesibles y libres de tecnicismos complejos en las respuestas de PQRSD para asegurar su total comprensión.
- **Celeridad operativa:** Agilizar los tiempos de respuesta a los derechos de petición mediante una articulación con el equipo de comunicaciones, incorporando piezas gráficas que dinamicen la entrega de información.

Por su parte, el proceso de evaluación, control y mejora validó la gestión del periodo como satisfactoria, fundamentada en el estricto cumplimiento normativo, la oportunidad en los tiempos de atención y los estándares de calidad alcanzados. Este desempeño técnico responde a la implementación estratégica del aplicativo de Gestión Documental "Hermes", herramienta que ha potenciado la eficiencia, el compromiso y la responsabilidad del equipo humano.

Finalmente, se destaca el liderazgo, dedicación y rigurosidad técnica de la profesional a cargo del proceso, cuya gestión ha sido clave para proyectar un servicio de excelencia hacia los grupos de valor.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de salvaguardar los niveles de cumplimiento normativo alcanzados y mitigar riesgos operativos asociados a la atención ciudadana, y en el marco del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el proceso de auditoría, control y mejoramiento, sugiere las siguientes acciones para consolidar la eficiencia de la Gestión de Servicio al Ciudadano, formulando las siguientes recomendaciones estratégicas:

- **Sostenibilidad del Sistema "Hermes":** Diseñar un plan de contingencia operativo y un programa de capacitaciones periódicas sobre el aplicativo de Gestión Documental Hermes, garantizando la continuidad del proceso ante eventuales rotaciones de personal o actualizaciones tecnológicas.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: septiembre 13 de 2024

- **Institucionalización del Lenguaje Claro:** Formalizar una guía técnica o manual de estilo de "Lenguaje Ciudadano" para la redacción de respuestas a PQRSD, con el fin de estandarizar la claridad de la información y eliminar la discrecionalidad o el uso excesivo de tecnicismos.
- **Monitoreo de Alertas Tempranas:** Continuar con las alarmas o tableros de control en tiempo real dentro del módulo de PQRSD que emitan alertas preventivas antes del vencimiento de los términos legales, blindando a la entidad contra posibles silencios administrativos positivos o requerimientos judiciales.
- **Optimización Interáreas:** Definir un protocolo de acuerdo de niveles de servicio (ANS) entre el proceso de Servicio al Ciudadano y el equipo de comunicaciones, asegurando que el diseño de piezas gráficas informativas responda a un cronograma ágil que no afecte la oportunidad de la respuesta.
- **Evaluación de Impacto Tecnológico:** Realizar una auditoría de seguimiento al uso del aplicativo Hermes para medir su impacto real en la reducción de tiempos de trámite y detectar posibles cuellos de botella en la radicación.
- **Seguimiento a Oportunidades de Mejora:** Estructurar un plan de mejoramiento formal para las líneas de acción identificadas por los grupos de valor, estableciendo metas cuantitativas, cronogramas de ejecución y responsables directos.

Proyectó: Claudia Milena Lasso Sánchez, profesional especializado.

Aprobó: María Victoria Losada Trujillo, Asesora (E) con funciones de Control Interno.

Revisó: María Angélica Orozco Martínez, técnico.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 20/20