

**INFORME PQRSD**

**1 DE SEPTIEMBRE A 27 DE DICIEMBRE DE 2021**

Informe PQRSD **APC-Colombia**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D RECIBIDAS Y TRAMITADAS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **CANTIDAD RECIBIDA** | **CANTIDAD TRAMITADA** |
| COMUNICACIONES | 1 | 1 |
| CONGRESO DE LA REPUBLICA | 1 | 1 |
| DE CONSULTA | 1 | 1 |
| DE PETICIÓN | 19 | 19 |
| DE QUEJA O RECLAMO | 1 | 1 |
| DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA | 1 | 1 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 81 | 81 |
| ENTES DE CONTROL | 1 | 1 |
| ENTIDADES PUBLICAS | 21 | 21 |
| DE INFORMACIÓN | 15 | 15 |
| **TOTAL** | **142** | **142** |

MEDIO DE RECEPCION DE LAS PQRSD

|  |  |
| --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | |
| Internet | 121 |
| Correo | 21 |
| **TOTAL** | 142 |

CONCLUSIÓN

Desde el procesos de Gestión de Servicio al ciudadano, se continuaron aplicando los controles que definieron al interior de APC-Colombia para minimizar el riesgos de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, promoviendo la mejora del servicio prestado, y haciendo énfasis en la importancia de dar aplicación permanentes a los cuatro criterios establecidos en aras de garantizar el derecho de petición: oportunidad, respuesta de fondo, pertinencia y ser puesta en conocimiento del peticionario.

Igualmente, seguir cumpliendo con la Política de Calidad que supere o iguale las expectativas de los ciudadanos, clientes y grupos de valor con relación a servicio y el trato de cada persona que trabajan en la entidad, las cuales deben ser conscientes de su responsabilidad en la calidad de su trabajo y por tanto de realizar satisfactoriamente la misión que tiene, logrando así una sinergia entre los ciudadanos, clientes internos y externos de APC- COLOMBIA.