**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 veintinueve (29) de marzo 2025.

# **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 veintinueve (29) de marzo 2025.

# **5.RESULTADOS**

Durante el mes de marzo 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 nueve (89) 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** |
| Denuncia | 1 | 1% |
| Entes de control  | 7 | 8% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 32 | 36% |
| Consulta | 4 | 4% |
| Información  | 30 | 34% |
| Entidades Públicas  | 9 | 10% |
| Congreso de la República | 4 | 4% |
| Queja | 2 | 2% |
| **TOTAL** | **89** | **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:

|  |
| --- |
| **PQRSD POR DIRECCIONES 2025** |
| **DIRECCION** | **NÚMERO DE PQRSD** |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 31 |
| DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACION | 31 |
| DIRECCION DE GESTION DE DEMANDA DE COOPERACION INTERNACIONAL | 20 |
| DIRECCION DE OFERTA DE COOPERACION INTERNACIONAL | 5 |
| DIRECCION GENERAL | 2 |
| **TOTAL** | **89** |

# **7. RECOMENDACIONES**

El proceso de Servicio al Ciudadano recomienda a las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, que la atención y respuesta a las PQRSD se gestionen con la debida anticipación. Esto con el propósito de evitar contratiempos internos que puedan afectar su emisión oportuna. Como entidad, tenemos la obligación de responder en el menor tiempo posible, sin exceder los plazos legales establecidos en la Resolución 239 de 2022, la cual regula el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Asimismo, se recuerda a los colaboradores de la Agencia, encargados de atender las PQRSD de nuestros ciudadanos y grupos de interés, la importancia de ofrecer respuestas claras, redactadas con precisión y coherencia, y que transmitan información comprensible y oportuna. Estas recomendaciones tienen como objetivo fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional y asegurar una atención eficiente y centrada en sus necesidades.

Se recomienda que los radicados generados en respuesta a las PQRSD se vinculen adecuadamente al radicado de entrada con el cual fue registrada la solicitud en el Sistema de Gestión Documental HERMES. Esta conexión es esencial para garantizar la trazabilidad del trámite. Cuando la respuesta se emite a través del radicado principal, el ciudadano podrá consultarla en su carpeta ciudadana al concluir el proceso.

Igualmente, es importante asegurarse de que los anexos citados y remitidos en la respuesta a la PQRSD estén actualizados. Asimismo, las normas mencionadas deben estar vigentes, ya que el uso de disposiciones derogadas afecta la credibilidad de la información proporcionada a nuestros ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

Finalmente, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano extiende una invitación a todos los procesos de la Agencia para continuar trabajando de manera conjunta, con el objetivo de asegurar que todas las solicitudes sean gestionadas oportunamente.

# **8. CONCLUCIONES**

1. El proceso de Gestion de Servicio a la Ciudadanía cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución 239 de 2022, la cual regula el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
2. Durante el mes de marzo 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 nueve (89) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas solicitudes fueron debidamente asignadas para su trámite correspondiente mediante el sistema documental HERMES.
3. Se constató que los funcionarios responsables de gestionar las PQRSD supervisan las alertas de vencimiento de las solicitudes asignadas mediante el Sistema de Gestión Documental HERMES.
4. Se remitió oportunamente al Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano la respuesta a la PQRSD, cumpliendo con la obligación institucional de atender las solicitudes en el menor tiempo posible, sin exceder los plazos legales establecidos para cada tipo de petición.