**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 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 junio 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 junio 2025.

# **5.RESULTADOS**

Durante junio de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia) gestionaron de manera oportuna ochenta y siete (87) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Todas estas solicitudes fueron asignadas y tramitadas conforme a los procedimientos establecidos, a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital “HERMES”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PORCENTAJE PQRSD RADICADAS** |
| Entes de control | 3 | 3% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular | 31 | 36% |
| Consulta | 3 | 3% |
| Información | 35 | 40% |
| Entidades Públicas | 12 | 14% |
| Congreso de la República | 1 | 1% |
| Queja | 1 | 1% |
| Reclamos | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **87** | **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:

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **NÚMERO DE PQRSD** |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 35 |
| DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN | 25 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE DEMANDA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 14 |
| DIRECCIÓN DE OFERTA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 11 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 2 |
| **Total, general** | **87** |

# **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. Cumplir con estos tiempos no solo es un deber normativo, sino también un compromiso con la transparencia y la confianza ciudadana.

Adicionalmente, se reitera a los colaboradores responsables del trámite de estas solicitudes que cada respuesta debe ser asociada al radicado principal correspondiente en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital “HERMES”. Esta práctica es indispensable para garantizar que, al consultar la Carpeta Ciudadana, se pueda acceder a la respuesta completa, junto con sus respectivos anexos.

Asimismo, se invita a todos los procesos de la Agencia a mantener el trabajo articulado e interdependiente que permita asegurar una gestión eficaz y oportuna de las solicitudes ciudadanas, en línea con los principios de servicio público y mejora continua.

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. CONCLUCIONES**

1. Durante junio de 2025, las direcciones y grupos internos de trabajo de APC-Colombia gestionaron oportunamente ochenta y siete (87) PQRSD. El 40% correspondió a solicitudes de información, 36% a derechos de petición, y el resto a consultas, quejas y reclamos. La Dirección Administrativa y Financiera gestionó el 40% del total, seguida de la Dirección de Coordinación Interinstitucional (29%).
2. Las solicitudes recibidas a través del correo electrónico institucional [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) fueron registradas de manera oportuna en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, con el fin de garantizar su adecuado trámite y seguimiento.
3. Se explicó a los responsables de la atención de las PQRSD la importancia de revisar de manera oportuna las solicitudes asignadas, prestando especial atención a las alertas de vencimiento generadas por el Sistema de Gestión Documental “HERMES”, con el fin de asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
4. El informe evidencia el cumplimiento pleno de la normatividad y de los tiempos de respuesta, destacando la articulación eficaz de todos los equipos para ofrecer respuestas oportunas, ágiles y satisfactorias a nuestros grupos de valor y partes interesadas. Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia y la excelencia en la gestión. De cara al futuro, se continuará fortaleciendo la eficiencia en los tiempos de respuesta y la calidad del servicio, con el propósito de superar consistentemente las expectativas de quienes confían en APC-Colombia.