

MEMORANDO

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

Bogotá, 28 de enero de 2026

PARA: ELEONORA BETANCUR

CARGO: DIRECTORA GENERAL

**ASUNTO: COMUNICACION INFORME DE GESTION AL MANEJO DE LAS PQRSD
DURANTE EL II SEMESTRE DE 2025.**

Cordial saludo, doctora Eleonora.

Deseándole éxitos en las labores diarias.

De acuerdo al plan de trabajo del proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento, y cumpliendo las disposiciones legales dadas a las oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, muy respetuosamente me permito presentarle el Informe de Gestión sobre manejo y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el segundo semestre de 2025 del 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

Atentamente,

ANEXOS

INFORME_DE_PQRSD_I I_SEMESTRE_DE_2025		cXOTUcc12pWrYhV1YedWX6 qUdZbtwbC1KauzV2VJ18w=
--	--	--

Código de Verificación (CSV): 8f99fd5954544adc9e69afd4ac30233a99aa870b N° Referencia: OFI26-00000428 URL de Verificación: https://aplicaciones-apc.gov.co/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
CARLOS ALBERTO ARISTIZABAL OSPINA (Asesor)	28/01/2026 12:36:41



MEMORANDO

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

VF.docx		
----------------	--	--

1

Copia: **Lina Ramirez Diaz, Paula Poveda Gonzalez**

Proyectó: **Claudia Lasso**

Revisó:

Etiquetado: **Público clasificado**

Código de Verificación (CSV): 8f99fd5954544adc9e69afd4ac30233a99aa870b Nº Referencia: OFI26-00000428 URL de Verificación: https://aplicaciones-apc.gov.co/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
CARLOS ALBERTO ARISTIZABAL OSPINA (Asesor)	28/01/2026 12:36:41





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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 DEL 01 DE JULIO DE 2025 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

BOGOTA D.C., ENERO 30 DE 2026



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
OBJETIVO	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
ALCANCE	3
MARCO LEGAL	4
DESARROLLO METODOLOGICO	4
DESARROLLO DEL INFORME	4
CANALES DE RECEPCION	7
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD	8
ALARMAS DE VENCIMIENTO	8
CONCLUSIONES	16
RECOMENDACIONES	17



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

INTRODUCCIÓN

Dentro de las actividades programadas para la vigencia 2025, del proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia), se encuentra realizar el seguimiento a la Gestión de Servicio al Ciudadano, el cual es el encargado de tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el objetivo de garantizar que se preste la atención eficaz y transparente a las partes interesadas.

Con este informe se busca además de verificar el cumplimiento de la normatividad y la debida atención de las PQRSD recibidas en la entidad, durante el periodo comprendido entre Julio 1 de 2025 y diciembre 31 de 2025, permitiendo evaluar todos los aspectos citados para las respectivas respuestas y diligencias de las solicitudes recibidas.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación del tratamiento de las PQRSD recibidas entre Julio 1 de 2025 y diciembre 31 de 2025, 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 tramite de las PQRSD elevadas ante la entidad.

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.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

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.

DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de los objetivos, se realizaron las verificaciones a los informes publicados por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, en la sede electrónica. Así mismo se revisaron las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría anterior, con el fin de evaluar si se tuvieron en cuenta y si hay evidencia de los cambios implementados, según el mismo.

De igual manera, se evaluaron los tiempos de respuesta, verificados en el sistema integrado de Gestión documental Hermes, para las solicitudes radicadas en el período el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2025.

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.

En el siguiente cuadro se presenta la verificación realizada, teniendo en cuenta el criterio de oportunidad, a las 475 PQRSD, recibidas en la entidad, durante el período de Julio 1 de 2025 y diciembre 31 de 2025.

MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD TRAMITADAS	PQRSD EN TRAMITE
Julio	79	79	0
Agosto	83	83	0
Septiembre	101	101	0
Octubre	82	82	0
Noviembre	64	64	0
Diciembre	66	66	0
Total	475	475	0

Tabla No. 1. Cantidad de PQRSD, recibidas durante el II Semestre de 2025.

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

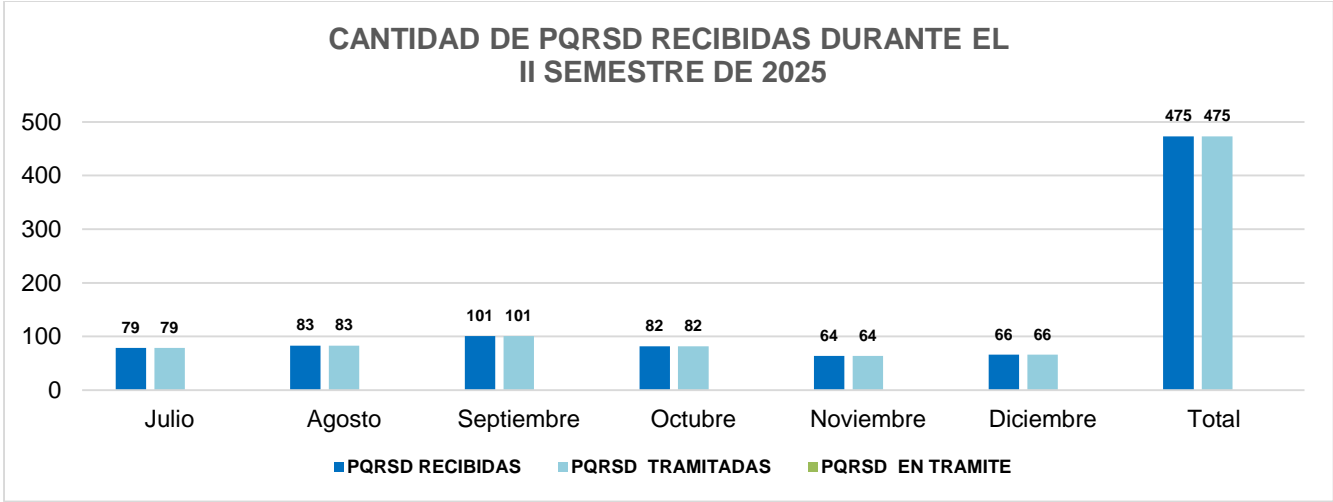
Página: 4/17



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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



Gráfica No. 1. Cantidad de PQRSD, recibidas durante el II Semestre de 2025.

En esta gráfica podemos observar qué de las 475 solicitudes recibidas, todas fueron tramitadas y resueltas, teniendo en cuenta la fecha de radicación y los plazos establecidos.

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

TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Derecho de petición de interés general o particular	27	34	43	38	31	31
Información	31	24	28	25	21	13
Consulta		1	2			2
Entidades públicas	17	13	15	10	7	11
Comunicaciones						
Denuncia anónima		3	4	1	2	6
Reclamos						
Congreso de la República		2	3	3		1
Entes de control	2	3	5	5	3	2
Cámaras Legislativas y sus comisiones	1	1	1			
Queja	1	2				
TOTAL	79	83	101	82	64	66

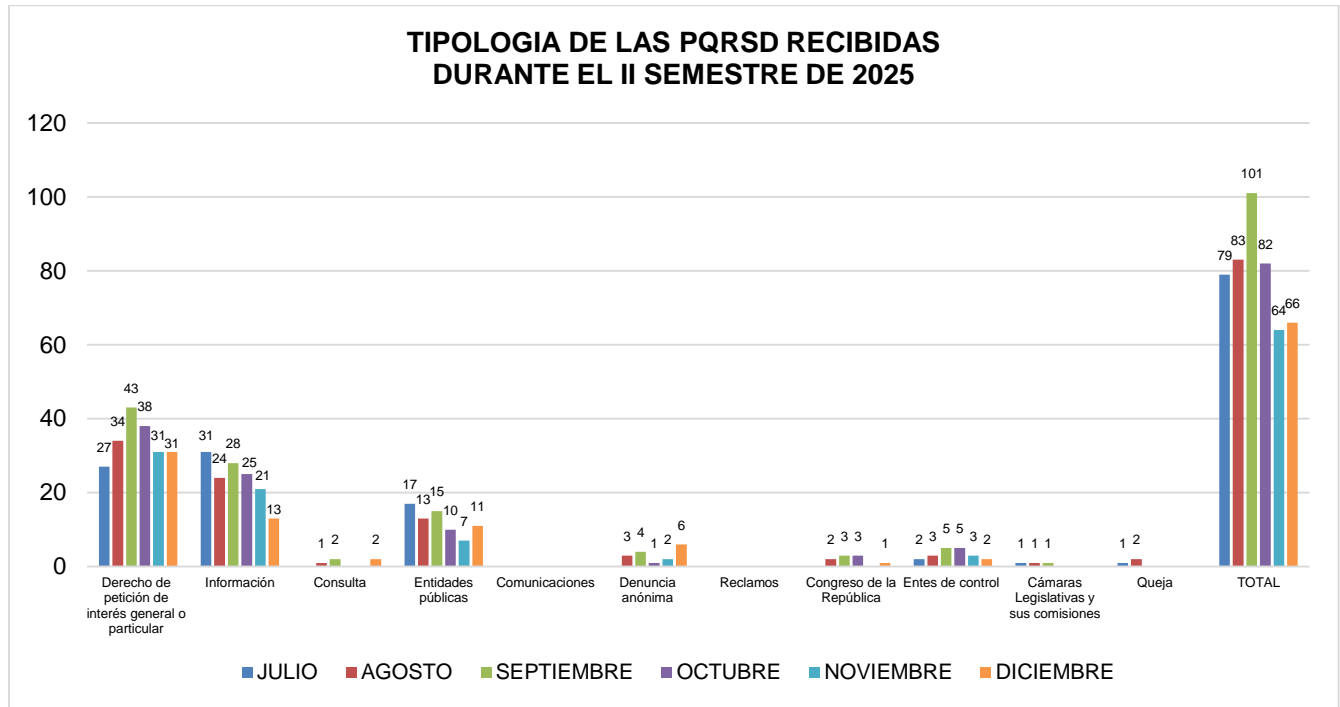
Tabla No. 2. Tipología de solicitudes, recibidas durante el II Semestre de 2025.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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



Gráfica No. 2. Tipología de solicitudes, recibidas durante el II Semestre de 2025.

En esta gráfica, se puede evidenciar que, durante el mes de septiembre, fue el mes que más se recibieron solicitudes, 101 en total, las cuales se clasifican en 43 derechos de petición de interés general o particular, 28 de información, 2 de consulta, 15 de entidades públicas, 4 denuncias anónimas, 3 de Congreso de la República, 5 entes de control, 1 de Cámaras legislativas y sus comisiones.

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

DIRECCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Dirección Administrativa y Financiera	23	25	20	15	15	20	118
Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI	34	36	49	40	36	27	222
Dirección de Demanda de Cooperación Internacional	19	15	19	16	10	13	92
Dirección de Oferta de Cooperación Internacional	2	5	7	7	2	5	28
Dirección General	1	2	6	4	1	1	15
TOTAL	79	83	101	82	64	66	475

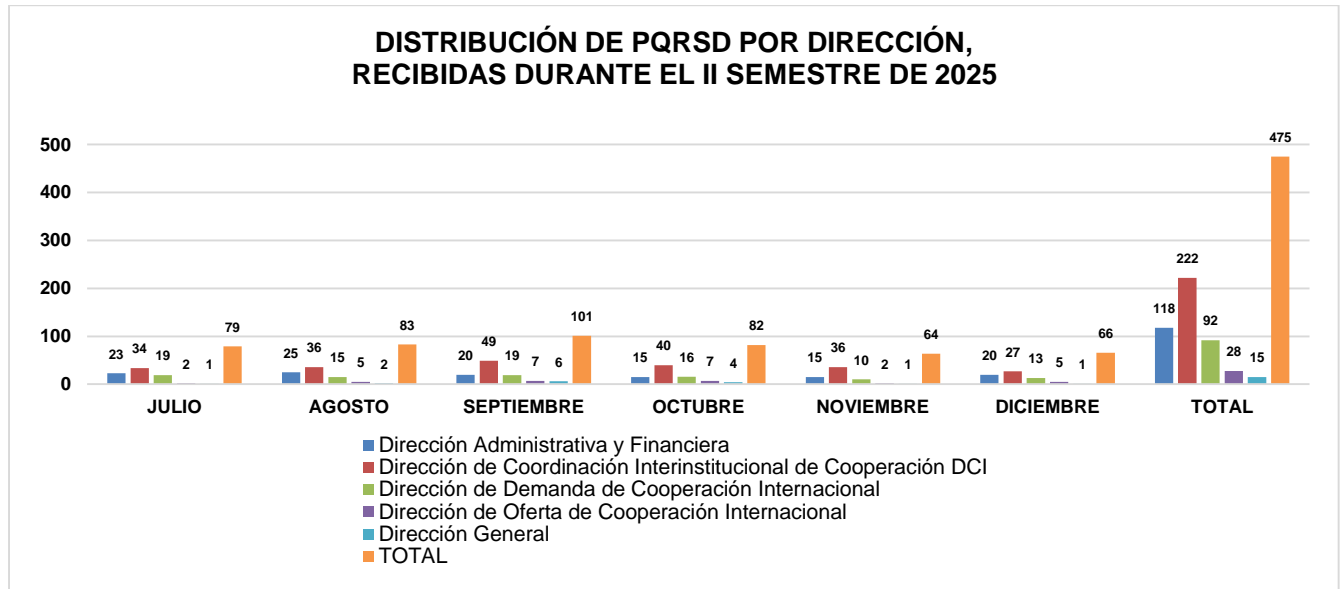
Tabla No. 3. Distribución de PQRSD por dirección, recibidas durante el II Semestre de 2025.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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



Gráfica No. 3. Distribución de PQRSD por dirección, recibidas durante el II Semestre de 2025.

En esta gráfica de distribución de PQRSD por dirección, se puede evidenciar que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI, es a la que durante el Segundo semestre de 2025, se le radican más solicitudes, un total de 222.

CANALES DE RECEPCION

Al realizar las entrevistas, la verificación en el sistema y el respectivo seguimiento, se pudo establecer que el canal principal de recepción de solicitudes, fue el correo electrónico pqrsg@apccolombia.gov.co, así como también los formularios web y el sistema de gestión documental Hermes.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

En cuanto al cumplimiento de la normatividad para los plazos de respuesta, se pudo constatar que se tramitaron dentro del tiempo establecido, teniendo en cuenta la fecha de la radicación y los plazos establecidos.

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 II semestre de 2025, recibió 222 solicitudes, las cuales fueron debidamente respondidas y el mes de septiembre, fue en el que más se recibieron solicitudes.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

Al revisar y analizar la manera de ejecutar el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, es importante resaltar que la persona a cargo del mismo, garantiza de manera organizada, eficaz y eficiente las alertas para prevenir riesgos de incumplimiento.

ALARMAS DE VENCIMIENTO

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, tal como se detalla a continuación:

Dentro de las recomendaciones realizadas por el proceso a todos los colaboradores responsables del trámite de las PQRSD, la persona encargada del proceso, realiza campañas virtuales en los canales de la agencia, con el fin de hacer recordatorio de los aspectos a tener en cuenta al momento de responder o una solicitud, tales como:



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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



Fecha noticia
2025-12-09

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano solicita cordialmente a todos las Direcciones de la Agencia y a los Grupos Internos de Trabajo que, **antes de iniciar los turnos correspondientes a las festividades de Navidad y Fin de Año, Realicen los trámites pendientes en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital - HERMES**, especialmente aquellos relacionados con la atención de PQRSO. Esto permitirá cerrar todos los procesos y evitar el venimiento de los derechos de petición de los ciudadanos.

Para quienes requieran orientación o apoyo adicional, el Proceso de Servicio al Ciudadano estará disponible para brindar la asistencia necesaria al correo pqrso@apccolombia.gov.co

Agradecemos sinceramente su colaboración y compromiso.

Una buena respuesta contempla los tiempos de ley para dar respuesta a las PQRSO



Fecha noticia
2025-11-24

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Cooperación Internacional de Colombia APC Colombia, responsables de la atención y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSO) a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES, los plazos establecidos por la Ley 1712 de 2015 (artículo 14) y la Resolución Interna 239 del 24 de junio de 2024 (artículo 13), con el fin de garantizar respuestas oportunas a los individuos ciudadanos.

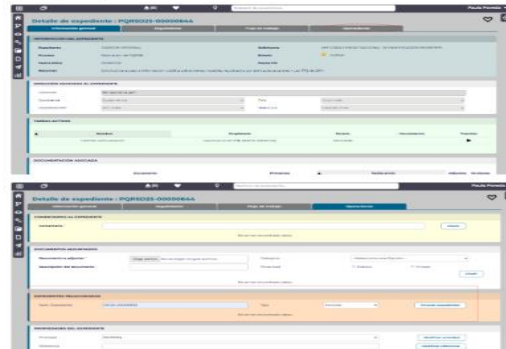
- **Tiempo General:** 15 días.
- **Tiempo Especial:** 10, 5 días hábiles. *Procesos de denuncia, sugerencias.*

Una buena respuesta vincula el radicado original de la PQRSO



Fecha noticia
2025-11-24

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano informa a todos los directores y grupos internos de trabajo que, **antes de iniciar los turnos correspondientes a las festividades de Navidad y Fin de Año, Realicen los trámites pendientes en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital - HERMES**, especialmente aquellos relacionados con la atención de PQRSO. Esto permitirá cerrar todos los procesos y evitar el venimiento de los derechos de petición de los ciudadanos.



Para permitir la atención por internet digital y en papel, se ha habilitado el requerimiento de los datos como a continuación se detallan las oportunidades de la información:

Agradecemos su colaboración y compromiso con la mejora continua de nuestros procesos.

Una buena respuesta, anónima y confidencial | Tips para atender a la ciudadanía



Fecha noticia
2025-11-17

El Grupo de Gestión de Servicios Administrativos, a través del Proceso de Servicio al Ciudadano, informa a todos los colaboradores que la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC Colombia, dispone de un canal para realizar denuncias anónimas o confidenciales sobre posibles situaciones irregulares. Este canal corresponde al formulario web de PQRSO, disponible en la sede electrónica.

Este canal es de vital importancia para garantizar la **transparencia** y fortalecer la **cultura de integridad** en APC Colombia. Al facilitar la denuncia anónima o confidencial, la Agencia promueve un ambiente de confianza donde los colaboradores puedan contribuir directamente a la prevención y detección de actos de



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

Una buena respuesta usa lenguaje claro | Tips para atender a la ciudadanía



Fecha noticia
2025-11-17

Uno de los principales objetivos en la gestión del servicio al ciudadano es garantizar que la información proporcionada sea clara, útil, accesible, oportuna y coherente. Este principio debe aplicarse de manera transversal en todas las comunicaciones de todos los procesos y canales de APC Colombia, con el fin de facilitar la interacción entre la entidad, la ciudadanía, los grupos de interés y demás partes involucradas. **De esta manera, se fortalece la confianza en la administración pública.**

El uso de un lenguaje claro es fundamental para alcanzar este propósito. Este tipo de lenguaje se caracteriza por ser sencillo, preciso, completo, confiable y

Conozca el canal para realizar denuncias anónimas o confidenciales sobre posibles situaciones irregulares



Fecha noticia
2025-09-23

El Grupo de Gestión de Servicios Administrativos, a través del Proceso de Servicio al Ciudadano nos informa a todos los servidores y colaboradores que nuestra Agencia ha dispuesto como canal para realizar las denuncias anónimas o confidenciales sobre posibles situaciones irregulares, el formulario web de PQRSO, disponible en la sede electrónica:

Accede al: Formulario PQRSO - Sede Electrónica

Vincula tu repuesta PQRSO al radicado correspondiente



Fecha noticia
2025-09-23

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano recomienda a todas las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia responsables de la atención y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSO), que al emitir una respuesta relacionada con un radicado principal (por ejemplo, PQRSO25-0000000), **se aseguren de vincularla correctamente a dicho radicado.**

Esta medida busca garantizar la trazabilidad completa del trámite, dado que se ha evidenciado que, en algunos casos, las respuestas no están siendo asociadas de manera adecuada, o no se está otorgando el número de radicado correspondiente cuando se responde de forma separada.

Agradecemos su colaboración en asegurar el cumplimiento de cada solicitud.

Una comunicación clara es clave para un servicio efectivo al ciudadano



Fecha noticia
2025-09-23

Una comunicación clara, accesible y coherente es esencial para fortalecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía. En APC Colombia, este principio debe aplicarse en todas las dependencias y canales, promoviendo la transparencia y la confianza institucional.

El uso de lenguaje claro, sencillo, preciso y comprensible, facilita una interacción más efectiva. Un mensaje bien redactado permite a los ciudadanos encontrar, entender y usar la información para resolver sus necesidades.

Para lograr una comunicación clara, se recomienda:

- Usar un lenguaje comprensible y detallado
- Redactar con oraciones breves y vocabulario simple.
- Evitar redundancias y tecnicismos innecesarios.
- Hacer el texto más claro y fácil de entender.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

El uso de lenguaje claro, sencillo, preciso y comprensible, facilita una interacción más efectiva. Un mensaje bien redactado permite a los ciudadanos encontrar, entender y usar la información para resolver sus necesidades.

Para lograr una comunicación clara, se recomienda:

- Usar un lenguaje comprensible y detallado.
- Redactar con oraciones breves y vocabulario simple.
- Evitar redundancias y tecnicismos innecesarios.
- Hacer el texto más claro y fácil de entender.
- Organizar el contenido de forma lógica.
- Revisar y validar el mensaje antes de publicarlo.

Implementar estas buenas prácticas eleva la calidad del servicio al ciudadano y fortalece la confianza en la Agencia.



Modificado el Vie, 19/09/2025 - 14:44

Formulario de gestión de expedientes en el sistema HERMES. Se muestra la descripción del documento, la prioridad (Normal), y la referencia. Hay botones para 'Añadir', 'Modificar prioridad', y 'Modificar referencia'.

Esta práctica es esencial para asegurar un trámite ágil y organizado, ya que facilita el seguimiento de cada caso y permite la consulta oportuna de la información dentro del sistema en cualquier momento.

Agradecemos su colaboración y compromiso con la mejora continua de nuestros procesos.



Modificado el Jue, 28/08/2025 - 14:32

Vincular el radicado original de tu PQRS



Fecha noticia
2025-08-28

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano nos informa a todas las direcciones y grupos internos de trabajo con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) la importancia de vincular el radicado original, a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES, utilizando la opción "Enlace de operaciones" (como se muestra en la captura de pantalla adjunta) y ubicar el número del oficio generado en el apartado "Expedientes relacionados". Esto como adicional.



Añade el número de radicado al asunto de tu respuesta de PQRS



Fecha noticia
2025-07-30

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano solicita a todas las direcciones y grupos internos de trabajo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia), responsables de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), que al enviar las respuestas, a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Digital HERMES, incluyan en el asunto del mensaje la referencia correspondiente.

Por ejemplo: RESPUESTA RADICADO No. PQRS025-00000528

Esta práctica es fundamental para garantizar un trámite ágil y ordenado. En algunos casos, al generar la respuesta en el sistema HERMES, el número de radicado puede perderse, lo que obliga a realizar búsquedas y gestiones adicionales para ubicarlo y vincularlo correctamente. Incluirlo desde el inicio evita estos inconvenientes, facilita el seguimiento del caso y permite consultar la información en cualquier momento dentro del sistema.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

Atributos del Buen Servicio: juntos por una mejor atención



Fecha noticia
2025-07-30

El Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos, a través del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, invita a todos los servidores y colaboradores de la Agencia a fortalecer la práctica de los **Atributos del Buen Servicio al Ciudadano**, los cuales constituyen el eje rector que nos acerca a nuestros ciudadanos y grupos de valor, tanto interna como externamente. Brindar un servicio de calidad implica responder de manera efectiva a las expectativas de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas que acuden a APC Colombia.

Para lograrlo, es fundamental que cada interacción incorpore atributos clave que garanticen un trato respetuoso, eficiente y centrado en la persona. Estos atributos son:

- **Respeto:** Reconocer y valorar a cada persona, sin distinción.
- **Amabilidad:** Un trato cortés y genuino refleja un interés real por ayudar.
- **Confiable:** Ofrecer información clara, precisa y completa, fortaleciendo la confianza.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar del ciudadano para brindar una atención más humana y cercana.

Recomendaciones para contestar solicitudes de nuestros Grupos de Valor



Fecha noticia
2025-07-28

El Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos, a través del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, recomienda a todos los colaboradores de APC Colombia iniciar sus respuestas a las peticiones dirigidas por ciudadanos, grupos de valor o partes interesadas con el siguiente saludo:

"Reciba un cordial saludo de parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia."

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 la vigencia de 2025, se realizaron encuestas de satisfacción de usuarios, con un total de setecientos cuarenta y siete 747, (394 del Primer semestre y 353 del Segundo semestre) respuestas, de las cuales se tomó de referencia las preguntas que se relacionan en la tabla 1 – Resultados consolidado encuesta.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario frente al módulo de radicación de PQRSD, se tomó de referencia las preguntas (Tiempo de Respuesta y Claridad de la información entregada en la Respuesta), toda vez que estas son las relacionadas con el indicador (Nivel de satisfacción del cliente frente a la respuesta a peticiones), lo que dio un nivel de satisfacción del 79.86%.

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: 12/17



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

Igualmente, es importante indicar qué en este periodo, también se evaluó el acceso y uso del módulo de PQRSD, con un nivel de satisfacción del 80.14%, así como la amabilidad y cortesía de la respuesta dada por la entidad con un resultado del 80,53%, el acceso a la información pública solicitada con un indicador del 99,45%, y la información encontrada en la sede electrónica de APC-Colombia fue clara y comprensible con un nivel de satisfacción del 80,14% por parte de nuestros grupos de valor.

No.	PREGUNTAS	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
1	Acceso y uso del módulo	79,98	80,14
2	Tiempo de respuesta	79,81	79,86
3	Claridad de la información entregada en la respuesta	79,65	79,72
4	Amabilidad y cortesía de la respuesta	80,41	80,53
5	Tuvo acceso a la información pública	99,38	99,45
6	La información encontrada en la página web fue clara y comprensible	80,14	80,14
TOTAL PROMEDIO DE EVALUACION		83,22	83,3

Tabla No. 4. Comparativo consolidado de la encuesta de satisfacción al usuario.

Se realizó un comparativo entre el primer semestre 2025 de la encuesta de satisfacción vs segundo semestre de 2025, en la cual se evidenció una mejora general en la satisfacción de los usuarios con respecto al primer semestre. Los resultados que reflejan esta mejora fueron:

- Los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas perciben una mayor facilidad para acceder y usar el sistema.
- El tiempo de respuesta fue más eficiente.
- Se mantuvo un excelente acceso a la información pública
- El promedio general de evaluación subió, lo que confirma una percepción más positiva de la atención en general.

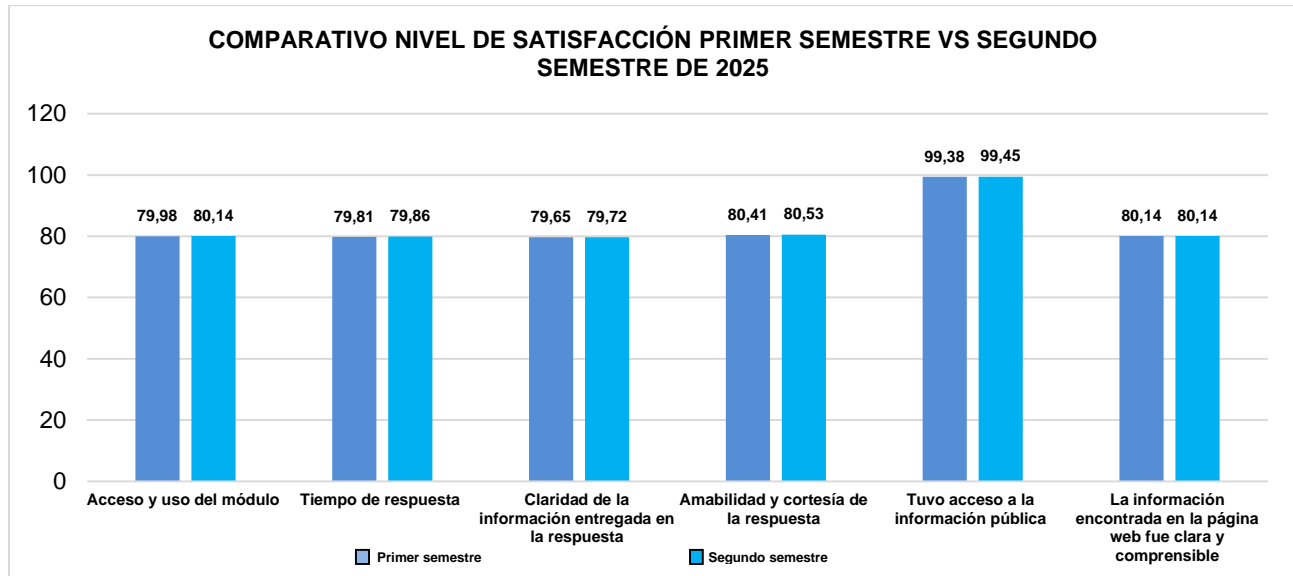
Estos resultados refuerzan que, durante el segundo semestre, la atención fue más eficiente y cercana a las necesidades del usuario.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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



Gráfica No. 4 Comparativo nivel de satisfacción primer semestre vs segundo semestre de 2025

Así mismo, citamos algunos comentarios a destacar que ingresaron durante el segundo semestre 2025 en cada una de las preguntas de la encuesta evaluada:

¿El acceso y uso del módulo para formular su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)" fue?

- ✓ El acceso es sencillo y el uso es amigable en su diligenciamiento
- ✓ Claro y comprensible en el acceso y uso
- ✓ Claro y amigable en su navegación
- ✓ Claro su acceso y su uso es sencillo en su lenguaje
- ✓ El registro es claro y sencillo con el instructivo lo que facilita mucho el uso de este para el acceso a registrar la petición
- ✓ Es claro y sencillo para su acceso y uso y el instructivo para el registro emplea un lenguaje muy claro

¿La claridad en la información entregada en la respuesta a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)" fue?

- ✓ Es clara su respuesta su lenguaje es de fácil comprensión
- ✓ La respuesta es clara gracias a su lenguaje
- ✓ La respuesta es de fácil comprensión
- ✓ La respuesta es clara gracias a su lenguaje es fácil de comprender

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: 14/17



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

- ✓ La información allegada en su respuesta es clara

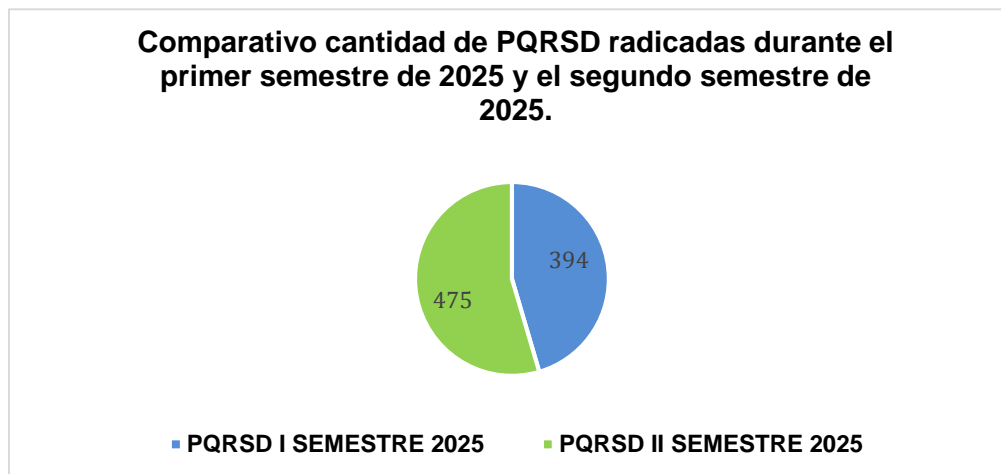
¿El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por la entidad a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)" fue?

- ✓ Son amables en su respuesta
- ✓ Son cordiales y amables en su respuesta
- ✓ Son amables en su respuesta
- ✓ Continúen manteniendo la forma en la que atienden. Da gusto contactarlos.

¿La información encontrada en la sede electrónica de APC-Colombia fue clara y comprensible?

- ✓ Clara y comprensible
- ✓ Comprensible y de interés
- ✓ Clara y comprensible

Para realizar el comparativo en cuanto a cantidades de PQRSD presentadas en la Agencia, durante el Primer semestre del año 2025 y el Segundo Semestre del año 2025, se pudo evidenciar un aumento significativo durante el año 2025, graficada así:



Gráfica No. 5 Comparativo cantidad de PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2025 y el segundo semestre de 2025.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de 2025, los grupos de valor calificaron como fácil y satisfactorio el acceso al formulario para registrar peticiones. Además, resaltaron que las respuestas proporcionadas eran claras y comprensible y que el tiempo de respuesta fue más eficiente lo que confirma una percepción más positiva de la atención en general.

Este es un proceso en el que la entidad ha fortalecido las estrategias e implementado los mecanismos de atención a la ciudadanía, por lo que los grupos de valor, han calificado de manera satisfactoria tanto la tecnología, como la facilidad de acceso.

Es importante resaltar el manejo responsable, honesto y eficiente de la persona encargada del proceso, quien mantiene atenta a la normatividad y al cumplimiento de los tiempos y en la constante capacitación para los responsables de la respuesta al ciudadano.

Por lo tanto, con base en las sugerencias realizadas por los grupos de valor, se identificarán oportunidades de mejora que permitirán fortalecer la atención brindada. Entre las acciones a implementar se destacan:

- ✓ Reforzar el uso de lenguaje claro y accesible en las respuestas a las PQRSD, asegurando que la información sea comprensible para todos los ciudadanos, sin ambigüedades ni tecnicismos innecesarios.
- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta a los derechos de petición, en coordinación con el equipo de comunicaciones, mediante el uso de piezas gráficas informativas que apoyen una gestión más ágil y efectiva.

Desde la perspectiva de Control Interno, la gestión de PQRSD durante el segundo Semestre de 2025 fue satisfactoria en términos de cumplimiento normativo, tiempos de respuesta y calidad en la atención al ciudadano.

La implementación del aplicativo de Gestión Documental Hermes, ha sido una de las herramientas que ayuda al mejoramiento del proceso y crea un ambiente de compromiso, responsabilidad y eficiencia por parte de los funcionarios, quienes son los que permiten un desempeño eficiente.

Es de resaltar la labor, la dedicación y entrega por parte de la profesional asignada al proceso, quien se convierte en una Líder que promueve este desempeño eficiente ante los grupos de valor.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información de la vigencia 2025, se continua con la misma recomendación:

Teniendo en cuenta la importancia de este proceso, como respuesta a servicio al ciudadano, el cual tiene un interés particular en el modelo integrado de planeación y gestión, respetuosamente se sugiere estudiar la posibilidad de asignar un empleado de planta, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de este servicio.

Proyectó: Claudia Milena Lasso Sánchez, profesional especializado.

Revisó: Carlos Alberto Aristizábal Ospina, Asesor con funciones de Control Interno.