



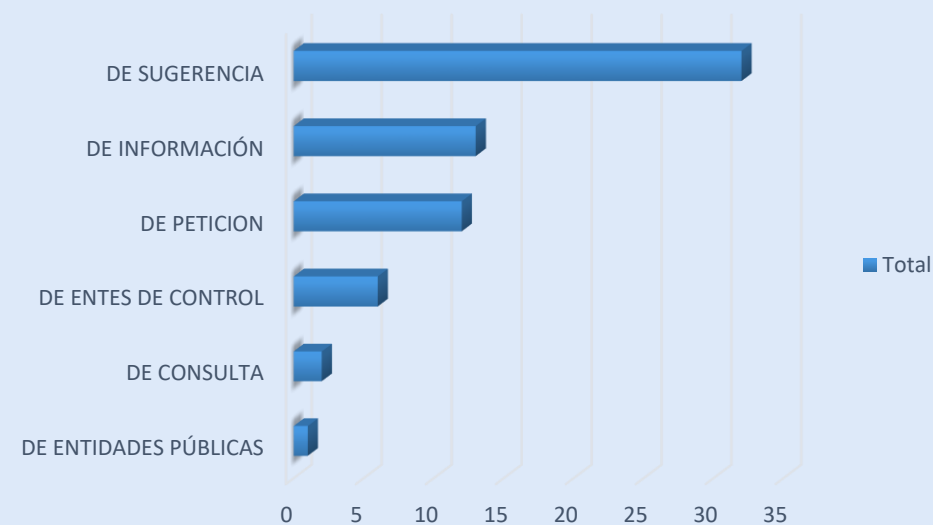
**El futuro
es de todos**

APC Colombia
Agencia Presidencial de
Cooperación Internacional

INFORME PQRSD I TRIMESTRE DE 2019

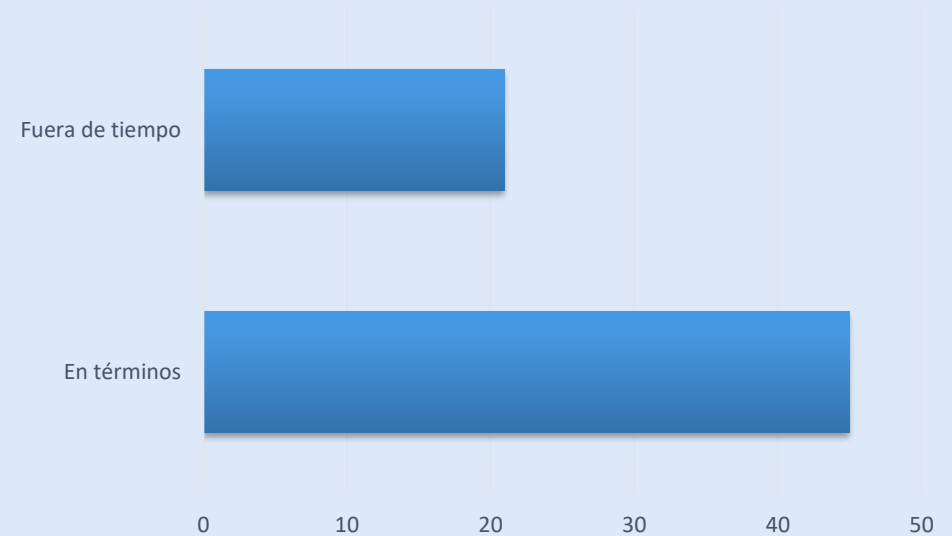
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D RECIBIDAS

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DE SUGERENCIA	32	47%
DE INFORMACIÓN	13	19%
DE PETICIÓN	12	18%
DE ENTES DE CONTROL	6	9%
DE CONSULTA	2	3%
DE ENTIDADES PÚBLICAS	1	1%
TOTAL	66	100%



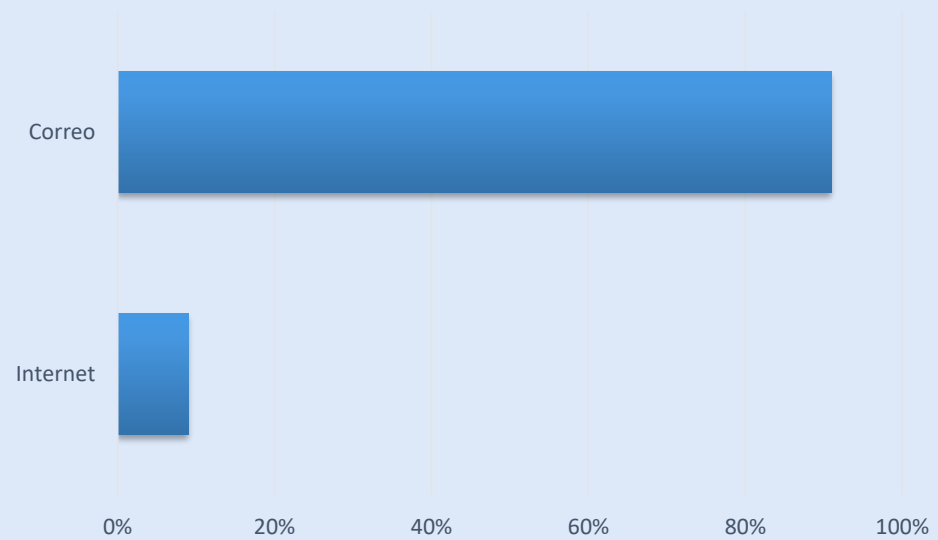
OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE PQRS

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
En términos	45	68%
Fuera de tiempo	21	32%



MEDIO DE RECEPCIÓN ,DE PQRS

TIPOLOGIA	PORCENTAJE
Internet	9%
Correo	91%
TOTAL	100%



Recomendaciones

- La Agencia presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, consciente de la necesidad de fortalecer permanentemente los procesos de atención al ciudadano, definirá acciones 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.

**Somos un canal que
facilita
la comunicación
entre aliados**

Gracias