Escudo de Colombia, Agencia presidencial de cooperación internacional, el futuro es de todos.

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

1. **PERIODO EVALUADO: MARZO DE 2022**
2. **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC- Colombia, a través del Proceso de Gestión y Servicio al Ciudadano, mensualmente realiza seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por la entidad.

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.

1. **OBJETIVO:**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, 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.

1. **RESULTADOS**

Durante el mes de marzo de 2022, se recibieron cuarenta y nueve (54) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales cuarenta y nueve 49 fueron atendidas y respondidas dentro del tiempo establecido por la resolución 1755 de 2015 y cinco (5) restantes se encuentran en trámite de respuesta porque se recibieron al final del mes y están dentro de los términos para ser atendidos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **CANTIDAD RECIBIDA** | **CANTIDAD CONTESTADAD** | **PORCENTAJE** |
| INFORMACIÓN | 21 | 21 | 43% |
| ENTIDADES PUBLICA | 8 | 8 | 16% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 17 | 17 | 35% |
| ENTES DE CONTROL | 2 | 2 | 4% |
| CONSULTA | 1 | 1 | 2% |
| TOTAL | 49 | 49 | 100% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO. RADICADO** | **FECHA DE RADICADO** | **FECHA DE RESPUESTA** | **RADICADO DE RESPUESTA** | **TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)** | **ESTADO** |
| 20221400001507 | 2022-03-01 12:41:47 | 2022-03-01 13:33:02 | 20222000006371 | 0 | Finalizado |
| 20221400001517 | 2022-03-02 08:54:25 | 2022-03-08 17:07:40 | 20224000009031 | 2 | Finalizado |
| 20221400001527 | 2022-03-02 09:07:08 | 2022-03-11 11:34:56 | 20222000010341 | 5 | Finalizado |
| 20221400001537 | 2022-03-02 09:19:44 | 2022-03-18 16:42:41 | 20222000011991 | 8 | Finalizado |
| 20221400001547 | 2022-03-02 16:27:04 | 2022-03-07 10:19:54 | 20224000007231 | 0 | Finalizado |
| 20221400001557 | 2022-03-03 14:24:15 | 2022-03-04 07:40:16 | 20223000006901 | 0 | Finalizado |
| 20221400001567 | 2022-03-03 14:35:31 | 2022-03-14 14:52:29 | 20222000011021 | 3 | Finalizado |
| 20221400001577 | 2022-03-03 14:50:34 | 2022-03-23 09:43:35 | 20224000012361 | 6 | Finalizado |
| 20221400001587 | 2022-03-03 15:08:18 | 2022-03-15 14:25:37 | 20222000011491 | 3 | Finalizado |
| 20221400001597 | 2022-03-03 16:59:05 | 2022-03-11 17:21:19 | 20222000010681 | 4 | Finalizado |
| 20221400001607 | 2022-03-04 12:25:21 | 2022-03-07 14:44:20 | 20222000007371 | 1 | Finalizado |
| 20221400001617 | 2022-03-07 07:57:58 | 2022-03-08 13:16:19 | 20222000008291 | 1 | Finalizado |
| 20221400001627 | 2022-03-07 08:10:52 | 2022-03-16 09:10:01 | 20223000011551 | 5 | Finalizado |
| 20221400001637 | 2022-03-07 08:52:04 | 2022-03-09 11:48:12 | 20222000009311 | 2 | Finalizado |
| 20221400001647 | 2022-03-08 08:18:24 | 2022-03-11 09:53:46 | 20222000009931 | 3 | Finalizado |
| 20221400001657 | 2022-03-08 15:57:45 | 2022-03-30 17:10:29 | 20222000013711 | 9 | Finalizado |
| 20221400001667 | 2022-03-08 16:36:57 | 2022-03-11 14:53:41 | 20222000010461 | 2 | Finalizado |
| 20221400001677 | 2022-03-09 11:12:00 | 2022-03-10 11:52:00 | 20222000009721 | 1 | Finalizado |
| 20221400001687 | 2022-03-09 15:07:48 | 2022-03-18 17:17:56 | 20222000012041 | 5 | Finalizado |
| 20221400001697 | 2022-03-10 12:45:46 | 2022-03-15 09:07:14 | 20224000011351 | 0 | Finalizado |
| 20221400001707 | 2022-03-10 15:30:13 | 2022-03-24 10:08:25 | 20224000012621 | 4 | Finalizado |
| 20221400001717 | 2022-03-11 11:04:59 | 2022-03-25 08:45:35 | 20224000012791 | 4 | Finalizado |
| 20221400001727 | 2022-03-11 11:27:54 | 2022-03-17 15:13:46 | 20224000011781 | 2 | Finalizado |
| 20221400001737 | 2022-03-14 08:37:48 | 2022-03-23 17:30:36 | 20224000012491 | 4 | Finalizado |
| 20221400001747 | 2022-03-18 11:58:48 | 2022-04-06 11:54:57 | 20224000015281 | 5 | Finalizado |
| 20221400001757 | 2022-03-18 12:07:05 | 2022-04-01 08:25:27 | 20222000013961 | 4 | Finalizado |
| 20221400001767 | 2022-03-18 12:11:28 | 2022-03-23 15:47:13 | 20222000012471 | 0 | Finalizado |
| 20221400001777 | 2022-03-18 12:24:34 | 2022-03-25 13:34:54 | 20221000012881 | 2 | Finalizado |
| 20221400001787 | 2022-03-18 12:58:12 | 2022-03-24 16:06:34 | 20222000012741 | 1 | Finalizado |
| 20221400001797 | 2022-03-18 14:25:34 | 2022-03-30 10:24:29 | 20224000013591 | 2 | Finalizado |
| 20221400001807 | 2022-03-18 15:04:41 | 2022-03-25 13:12:18 | 20222000012851 | 1 | Finalizado |
| 20221400001827 | 2022-03-18 15:54:03 | 2022-03-25 13:39:42 | 20222000012901 | 1 | Finalizado |
| 20221400001837 | 2022-03-18 16:22:04 | 2022-04-01 13:06:15 | 20224000014221 | 4 | Finalizado |
| 20221400001847 | 2022-03-18 16:36:03 | 2022-03-30 08:21:03 | 20224000013441 | 2 | Finalizado |
| 20221400001857 | 2022-03-18 17:03:32 | 2022-03-25 16:00:35 | 20224000012991 | 1 | Finalizado |
| 20221400001867 | 2022-03-18 17:20:10 | 2022-03-28 15:26:47 | 20224000013201 | 0 | Finalizado |
| 20221400001877 | 2022-03-22 14:48:08 | 2022-03-30 11:12:28 | 20222000013631 | 3 | Finalizado |
| 20221400001887 | 2022-03-23 09:28:35 | 2022-03-25 16:14:45 | 20224000013001 | 2 | Finalizado |
| 20221400001897 | 2022-03-25 10:01:41 | 2022-03-30 10:24:53 | 20224000013601 | 1 | Finalizado |
| 20221400001907 | 2022-03-28 15:17:17 | 2022-03-29 12:20:25 | 20224000013361 | 0 | Finalizado |
| 20221400001917 | 2022-03-28 16:05:12 | 2022-03-31 14:48:58 | 20222000013871 | 2 | Finalizado |
| 20221400001927 | 2022-03-28 16:56:48 | 2022-03-31 15:34:28 | 20224000013911 | 2 | Finalizado |
| 20221400001937 | 2022-03-30 11:13:30 | 2022-03-30 16:00:44 | 20225000004223 | 0 | Finalizado |
| 20221400001957 | 2022-03-30 12:07:50 | 2022-04-07 11:15:22 | 20224000015521 | 3 | Finalizado |
| 20221400001967 | 2022-03-30 12:56:35 | 2022-03-31 14:46:14 | 20224000013861 | 1 | Finalizado |
| 20221400001977 | 2022-03-30 15:49:08 | 2022-04-04 12:05:37 | 20222000014761 | 0 | Finalizado |
| 20221400001987 | 2022-03-30 16:17:02 | 2022-04-01 09:26:55 | 20222000014011 | 1 | Finalizado |
| 20221400002017 | 2022-03-31 16:07:13 | 2022-04-05 08:17:59 | 20222000014981 | 0 | Finalizado |
| 20221400002027 | 2022-03-31 16:21:45 | 2022-04-07 11:30:53 | 20224000015551 | 2 | Finalizado |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Tiempo de respuesta (días hábiles)** | **Radicado de respuesta** | **Estado** |
| 20221400000627 | 2022-02-01 11:24:59 | 2022-02-02 10:20:42 | 0 | 20222000001481 | Finalizado |
| 20221400000637 | 2022-02-01 11:46:31 | 2022-02-16 09:02:40 | 6 | 20222000003661 | Finalizado |
| 20221400000647 | 2022-02-01 12:47:50 | 2022-02-11 16:48:04 | 6 | 20225000003161 | Finalizado |
| 20221400000657 | 2022-02-01 16:30:35 | 2022-02-02 15:28:17 | 0 | 20222000001581 | Finalizado |
| 20221400000667 | 2022-02-02 09:07:46 | 2022-02-18 08:35:02 | 7 | 20222000004141 | Finalizado |
| 20221400000677 | 2022-02-02 09:29:42 | 2022-02-02 14:52:40 | 0 | 20222000001541 | Finalizado |
| 20221400000687 | 2022-02-02 11:21:25 | 2022-02-03 11:06:48 | 0 | 20224000001661 | Finalizado |
| 20221400000697 | 2022-02-02 16:43:07 | 2022-02-08 10:07:25 | 1 | 20223000002321 | Finalizado |
| 20221400000707 | 2022-02-02 18:33:58 | 2022-02-08 09:15:00 | 1 | 20224000002251 | Finalizado |
| 20221400000717 | 2022-02-03 15:41:11 | 2022-02-03 19:19:56 | 0 | 20225000001851 | Finalizado |
| 20221400000727 | 2022-02-04 09:55:33 | 2022-02-18 14:38:40 | 6 | 20222000004271 | Finalizado |
| 20221400000737 | 2022-02-04 12:11:12 | 2022-02-16 11:08:22 | 3 | 20222000003711 | Finalizado |
| 20221400000747 | 2022-02-04 15:05:11 | 2022-02-07 10:41:55 | 2 | 20225000002021 | Finalizado |
| 20221400000757 | 2022-02-04 15:55:50 | 2022-02-07 11:50:36 | 2 | 20224000002071 | Finalizado |
| 20221400000767 | 2022-02-04 16:28:48 | 2022-02-16 10:10:12 | 3 | 20222000003701 | Finalizado |
| 20221400000777 | 2022-02-04 16:57:35 | 2022-02-08 09:51:00 | 1 | 20223000002301 | Finalizado |
| 20221400000787 | 2022-02-07 09:06:08 | 2022-02-08 09:17:21 | 1 | 20224000002261 | Finalizado |
| 20221400000797 | 2022-02-07 13:12:01 | 2022-02-15 10:43:59 | 3 | 20223000003471 | Finalizado |
| 20221400000807 | 2022-02-07 16:09:25 | 2022-02-16 11:20:20 | 4 | 20222000003721 | Finalizado |
| 20221400000817 | 2022-02-07 16:14:03 | 2022-02-16 11:36:33 | 4 | 20222000003751 | Finalizado |
| 20221400000827 | 2022-02-07 16:35:32 | 2022-02-16 11:43:10 | 4 | 20222000003761 | Finalizado |
| 20221400000837 | 2022-02-07 17:08:10 | 2022-02-16 18:31:02 | 5 | 20225000004041 | Finalizado |
| 20221400000847 | 2022-02-07 17:23:45 | 2022-02-11 11:45:45 | 3 | 20224000003011 | Finalizado |
| 20221400000857 | 2022-02-08 15:39:36 | 23/02/2022 9:10 | 10 | 20221400000857 | Finalizado |
| 20221400000867 | 2022-02-08 16:00:57 | 2022-02-18 09:26:15 | 5 | 20222000004161 | Finalizado |
| 20221400000877 | 2022-02-08 16:24:14 | 2022-02-09 10:27:02 | 0 | 20222000002551 | Finalizado |
| 20221400000887 | 2022-02-09 08:31:27 | 2022-02-10 14:45:23 | 1 | 20222000002871 | Finalizado |
| 20221400000897 | 2022-02-09 09:18:37 | 2022-02-23 14:03:52 | 6 | 20222000005331 | Finalizado |
| 20221400000907 | 2022-02-09 11:49:14 | 2022-02-18 10:14:43 | 4 | 20222000004181 | Finalizado |
| 20221400000917 | 2022-02-09 12:25:28 | 2022-02-18 15:52:05 | 5 | 20222000004351 | Finalizado |
| 20221400000927 | 2022-02-09 12:45:01 | 2022-02-10 16:47:36 | 1 | 20222000002931 | Finalizado |
| 20221400000937 | 2022-02-09 12:55:16 | 2022-02-14 10:15:22 | 3 | 20222000003191 | Finalizado |
| 20221400000947 | 2022-02-09 15:13:14 | 2022-02-14 10:15:22 | 1 | 20222000003811 | Finalizado |
| 20221400000957 | 2022-02-09 15:13:28 | 2022-02-14 10:15:22 | 1 | 20222000003811 | Finalizado |
| 20221400000967 | 2022-02-09 15:45:52 | 2022-02-09 16:23:40 | 0 | 20222000002671 | Finalizado |
| 20221400000977 | 2022-02-09 16:04:31 | 2022-02-17 14:14:12 | 3 | 20222000004121 | Finalizado |
| 20221400000987 | 2022-02-10 09:26:15 | 2022-02-15 16:01:03 | 1 | 20224000003631 | Finalizado |
| 20221400000997 | 2022-02-10 11:46:16 | 2022-02-11 12:04:14 | 1 | [20225000003051](http://192.168.1.208/orfeox/document/20225000003051) | Finalizado |
| 20221400001007 | 2022-02-10 15:49:36 | 2022-02-18 11:25:39 | 3 | 20222000004201 | Finalizado |
| 20221400001017 | 2022-02-10 19:50:31 | 2022-02-11 12:13:01 | 0 | 20224000003061 | Finalizado |
| 20221400001027 | 2022-02-11 11:22:19 | 2022-02-15 14:16:55 | 0 | 20225000003591 | Finalizado |
| 20221400001037 | 2022-02-11 12:07:00 | 2022-02-15 11:08:42 | 1 | 20222000003541 | Finalizado |
| 20221400001047 | 2022-02-11 14:24:22 | 2022-02-16 15:05:35 | 1 | 20222000003811 | Finalizado |
| 20221400001057 | 2022-02-14 11:20:45 | 2022-02-22 09:09:37 | 5 | [20222000004621](http://192.168.1.208/orfeox/document/linked_document/2022140000107700002/download) | Finalizado |
| 20221400001067 | 2022-02-14 11:22:31 | 2022-02-22 09:09:37 | 5 | [20222000004621](http://192.168.1.208/orfeox/document/linked_document/2022140000107700002/download) | Finalizado |
| 20221400001077 | 2022-02-14 11:28:51 | 2022-02-22 09:09:37 | 3 | 20222000004621 | Finalizado |
| 20221400001087 | 2022-02-14 12:00:45 | 2022-02-18 11:38:18 | 3 | 20222000004211 | Finalizado |
| 20221400001097 | 2022-02-14 14:23:29 | 2022-02-18 16:34:29 | 4 | 20224000004361 | Finalizado |
| 20221400001107 | 2022-02-14 14:59:45 | 2022-02-18 16:45:58 | 4 | 20224000004371 | Finalizado |
| 20221400001117 | 2022-02-14 16:26:49 | 2022-02-15 10:50:35 | 0 | 20222000003501 | Finalizado |
| 20221400001127 | 2022-02-14 16:49:27 | 2022-02-23 10:07:26 | 4 | 20222000005201 | Finalizado |
| 20221400001137 | 2022-02-15 11:21:42 | 2022-02-16 13:03:13 | 1 | 20225000003771 | Finalizado |
| 20221400001147 | 2022-02-15 11:35:01 | 2022-02-21 16:08:05 | 2 | 20222000004561 | Finalizado |
| 20221400001157 | 2022-02-15 12:10:14 | 2022-02-24 15:08:16 | 5 | 20225000005911 | Finalizado |
| 20221400001167 | 2022-02-15 15:05:49 | 2022-02-16 15:25:20 | 1 | 20222000003821 | Finalizado |
| 20221400001177 | 2022-02-15 16:47:27 | 2022-02-18 11:12:03 | 2 | 20222000004191 | Finalizado |
| 20221400001187 | 2022-02-16 10:07:00 | 2022-02-17 09:18:52 | 0 | 20224000004061 | Finalizado |
| 20221400001197 | 2022-02-16 10:52:13 | 2022-02-21 15:48:39 | 1 | 20222000004551 | Finalizado |
| 20221400001207 | 2022-02-16 12:28:11 | 2022-02-18 14:08:44 | 2 | 20222000004251 | Finalizado |
| 20221400001217 | 2022-02-17 09:10:37 | 2022-02-25 07:52:25 | 3 | 20222000005951 | Finalizado |
| 20221400001227 | 2022-02-17 12:03:07 | 2022-02-25 08:42:29 | 3 | 20222000005961 | Finalizado |
| 20221400001237 | 2022-02-17 22:06:53 | 2022-03-07 14:03:38 | 5 | 20222000007351 | Finalizado |
| 20221400001247 | 2022-02-18 11:50:27 | 2022-02-22 10:32:18 | 1 | 20223000004781 | Finalizado |
| 20221400001257 | 2022-02-18 15:33:06 | 2022-03-07 17:42:25 | 5 | 20224000007541 | Finalizado |
| 20221400001267 | 2022-02-18 16:40:03 | 2022-02-25 15:23:45 | 2 | 20224000000183 | Finalizado |
| 20221400001277 | 2022-02-18 17:12:01 | 2022-02-18 17:18:29 | 0 | 20225000004381 | Finalizado |
| 20221400001287 | 2022-02-18 18:05:35 | 2022-02-22 10:19:55 | 1 | 20222000004761 | Finalizado |
| 20221400001297 | 2022-02-18 18:06:07 | 2022-02-22 10:19:55 | 1 | 20222000004761 | Finalizado |
| 20221400001307 | 2022-02-21 08:48:03 | 2022-02-22 16:10:37 | 1 | 20222000005141 | Finalizado |
| 20221400001317 | 2022-02-21 09:13:25 | 2022-02-23 16:49:44 | 2 | 20222000005501 | Finalizado |
| 20221400001327 | 2022-02-21 10:57:39 | 2022-03-14 15:26:28 | 9 | 20222000011061 | Finalizado |
| 20221400001337 | 2022-02-21 11:11:50 | 2022-02-24 10:41:20 | 2 | 20222000005731 | Finalizado |
| 20221400001347 | 2022-02-21 14:39:36 | 2022-02-21 15:19:05 | 0 | 20222000004541 | Finalizado |
| 20221400001357 | 2022-02-21 17:17:09 | 2022-02-28 10:41:28 | 2 | 20222000006121 | Finalizado |
| 20221400001367 | 2022-02-23 15:55:11 | 2022-02-24 14:21:38 | 0 | 20223000005901 | Finalizado |
| 20221400001377 | 2022-02-24 09:17:22 | 2022-02-25 14:08:17 | 1 | 20222000006061 | Finalizado |
| 20221400001387 | 2022-02-24 09:37:02 | 2022-03-03 07:39:30 | 2 | 20222000006741 | Finalizado |
| 20221400001397 | 2022-02-24 18:15:37 | 2022-03-03 07:39:30 | 4 | 20222000006741 | Finalizado |
| 20221400001407 | 2022-02-24 18:25:41 | 2022-03-11 10:48:22 | 10 | 20225000009511 | Finalizado |
| 20221400001417 | 2022-02-24 18:37:43 | 2022-03-11 10:48:22 | 10 | 20225000009781 | Finalizado |
| 20221400001427 | 2022-02-25 12:56:26 | 2022-03-08 10:37:29 | 2 | 20224000007851 | Finalizado |
| 20221400001437 | 2022-02-25 13:25:24 | 2022-02-28 14:40:53 | 1 | 20224000006141 | Finalizado |
| 20221400001447 | 2022-02-28 08:03:22 | 2022-03-08 14:18:00 | 4 | 20225000008491 | Finalizado |
| 20221400001457 | 2022-02-28 08:03:46 | 2022-03-08 15:06:09 | 4 | 20225000008611 | Finalizado |
| 20221400001467 | 2022-02-28 10:01:42 | 2022-03-07 10:16:28 | 3 | 20224000007201 | Finalizado |
| 20221400001477 | 2022-02-28 10:55:26 | 2022-03-15 10:34:34 | 6 | 20222000011431 | Finalizado |
| 20221400001487 | 2022-02-28 11:32:49 | 2022-03-14 11:14:34 | 5 | 20222000010871 | Finalizado |
| 20221400001497 | 2022-02-28 14:18:48 | 2022-03-11 10:48:22 | 6 | 20224000010171 | Finalizado |

Durante el periodo evaluado, no se presentaron quejas, reclamos, denuncias de corrupción, así mismo a ninguna las peticiones recibidas se le negó el derecho al acceso a la información de conformidad en lo establecido en el artículo 24 de la 1712 de 2014 “Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución”.

Durante el periodo evaluado, no se presentaron quejas, reclamos, denuncias de corrupción, así mismo a ninguna las peticiones recibidas se le negó el derecho al acceso a la información de conformidad en lo establecido en el artículo 24 de la 1712 de 2014 “Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución”.

* 1. **CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN**

1. Solicitud de información referente a: Registro Esal, crear 3 donantes para ingresos del registro de donaciones internacionales no reembolsables, Propuesta de Proyecto Alianzas, solicitud de colaboración entre asociaciones, Solicitud de acompañamiento e información para Emprendimiento, Solicitud de Practicas, Hojas de Vida, Certificaciones laborales etc.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** | **%** |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 21 | 43% |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 24 | 49% |
| Dirección Administrativa y Financiera Grupo de Talento Humano | 1 | 2% |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 2 | 4% |
| Dirección General | 1 | 2% |
| **TOTAL** | 49 | 100% |

Al realizar el análisis de las Direcciones que más recibieron y respondieron PQRSD durante el periodo se evidencio que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI y Dirección de demanda de Cooperación Internacional fueran las que más tramitaron solicitudes.

* 1. **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD**

Durante el mes de marzo de 2022 se evidencio que ningún ciudadano utilizó el “Formulario Web de (PQRSD)” publicado en la página web de APC-Colombia para el envío de las PQRSD a la Entidad, esto con respecto al mes anterior, mientras que se observó en este periodo evaluado una preferencia del correo electrónico para el envió de la PQRSD al igual que en el mes de febrero.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN** | **FEBRERO 2022** | **%** | **MARZO** | **%** |
| Formulario Web PQRSD | 10 | 11% | 0 | 0% |
| Correo | 78 | 89% | 49 | 100% |
| TOTAL | 88 | 100% | 49 | 100% |

**CONCLUSIONES**

* Se evidenció que para el mes de marzo de 2022, el correo electrónico es el canal de contacto más usado por las partes interesadas para colocar las PQRSD.
* Durante el periodo evaluado la entidad dio cumplimiento a los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015.

**PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**