



## INFORME PQRSD MENSUAL MARZO 2020

### 1. Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de MARZO de 2020.

Durante el mes de marzo de 2020, se recibieron un total de 56 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cuatro coma uno (9) días hábiles.

CONSOLIDADO GENERAL	
Cantidad de solicitudes recibidas:	56
Tiempo promedio de respuesta:	9 Días hábiles

**Nota:** Los radicados 20201400000977 – 20201400001317 - se están pendientes de respuesta y se encuentran en el tiempo establecido de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017. 20201400001197 se encuentra fuera del tiempo establecido de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero de 2017.

### 2. Tiempo de respuesta por petición

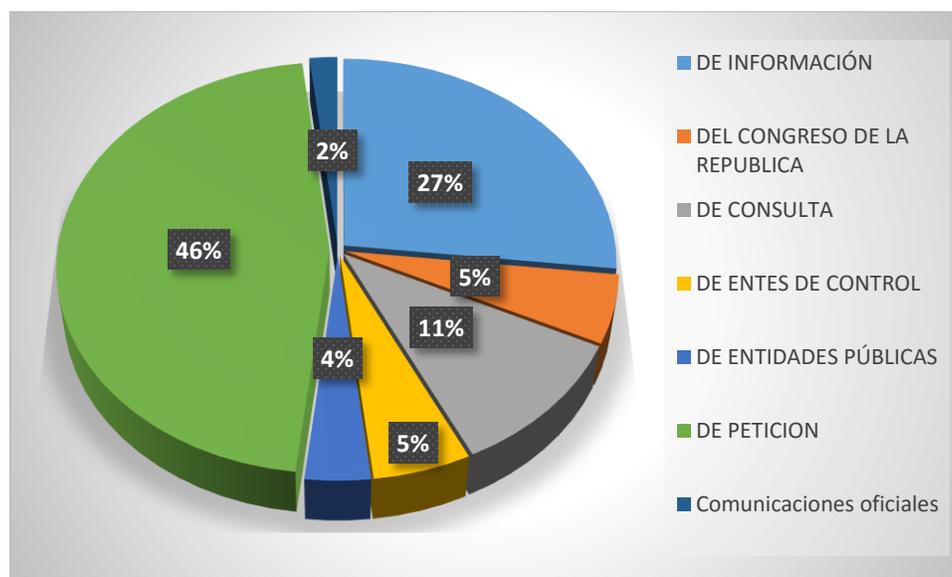
Radicado	Tiempo de respuesta (días)	Radicado	Tiempo de respuesta (días)
20201400000927	0	20201400001247	5
20201400001167	7	20201400001047	5
20201400000897	8	20201400000827	4
20201400001067	8	20201400000807	10
20201400001117	16	20201400000877	12
20201400000917	1	20201400000887	11
20201400001107	7	20201400000937	8
20201400001087	1	20201400001017	6
20201400000907	1	20201400001227	8
20201400000817	9	20201400001147	15
20201400000997	17	20201400001097	9
20201400001057	18	20201400001297	3
20201400001037	18	20201400000847	28
20201400001007	0	20201400001207	7
20201400000867	25	20201400001287	10
20201400001127	11	20201400001277	6



20201400000857	6	20201400001077	27
20201400001157	13	20201400001267	26
20201400001137	8	20201400001337	7
20201400000797	2	20201400001187	14
20201400000957	1	20201400000977	En trámite
20201400001257	3	20201400001217	13
20201400000837	10	20201400001307	9
20201400001027	2	20201400001347	8
20201400000967	7	20201400001177	14
20201400000947	8	20201400001327	8
20201400001237	7	20201400001317	En trámite
20201400000987	7	20201400001197	

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 9 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 56 solicitudes.

### 3. Análisis según tipo de solicitud.

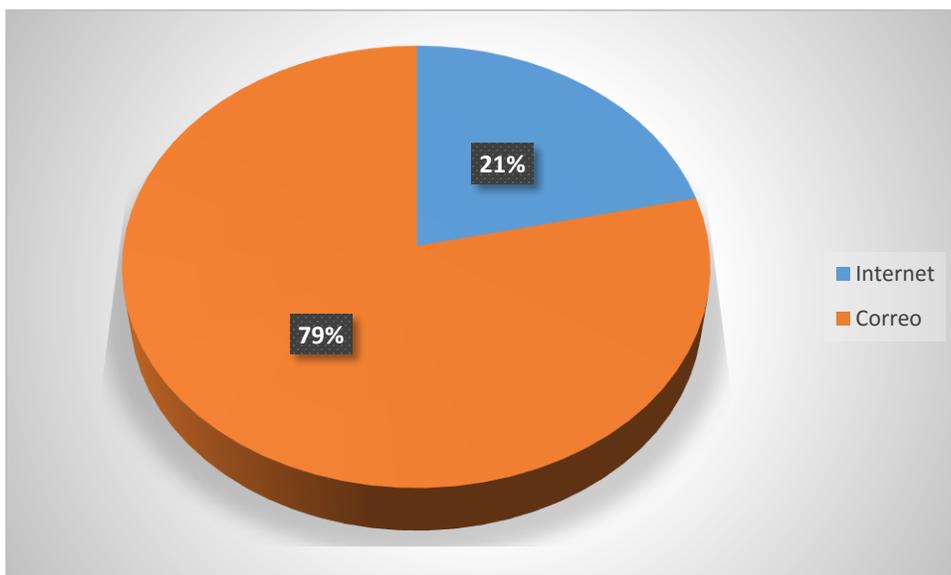


Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: Información 27%, de congreso de la Republica 5%, de consulta 11%, de entes de control 5%, de entidades publicas 4 %, petición 46%, las solicitudes se relacionaron con temas sobre procedimientos para la gestión de donaciones y recursos de cooperación, consulta de información sobre las dinamicas de cooperación.



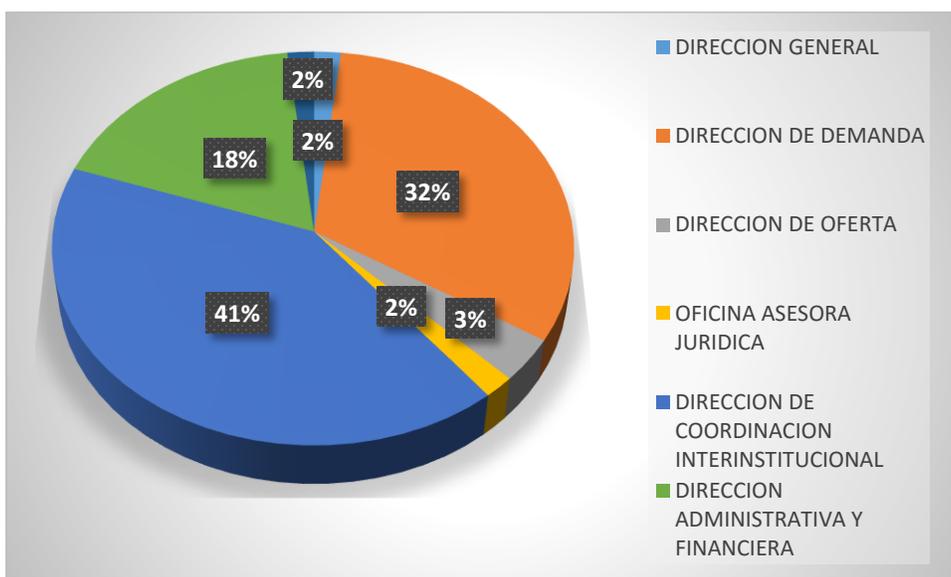
En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se realizaron 9 traslados por competencia de conformidad establecido en el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

#### 4. Medios utilizados para radicar



El 79% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co), el 21% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

#### 5. Análisis por dependencia que atiende PQRSD





En el mes de febrero de 2020, Dirección General recibió una (1), Dirección de Demanda trece 13 solicitudes, Dirección de oferta dos (2) solicitudes, Oficina Jurídica una (1) solicitud, Dirección de Coordinación Interinstitucional veintitrés (23) solicitudes, Dirección Administrativa y financiera cuatro (4) solicitudes,

## **CONCLUSIÓN**

Los medios de recepción virtuales (e-mail) son los mecanismos más usados por los usuarios.

Se cumplen los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 31 de marzo de 2020, todas las solicitudes del mes de enero se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios.