# INFORME PQRSD MENSUAL AGOSTO 2020

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

Durante el mes de agosto de 2020, se recibieron un total de 67 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cinco punto seis (5.6) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 67 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 5.6 Días hábiles |

**Nota:** Se encuentran 7 solicitudes pendientes de respuesta ya por tiempo quedan para el mes de septiembre, 60 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017, para este mes no se encuentran solicitudes fuera del tiempo establecido de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero de 2017.

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Radicado**  | **Tiempo de respuesta en días**  | **Radicado**  | **Tiempo de respuesta en días**  |
|  20201400004207 | 4 |  20201400004547 | 1 |
|  20201400004217 | 9 |  20201400004557 | 9 |
|  20201400004227 | 10 |  20201400004567 | 1 |
|  20201400004237 | 4 |  20201400004577 | 2 |
|  20201400004247 | 6 |  20201400004587 | 7 |
|  20201400004257 | 3 |  20201400004597 | 7 |
|  20201400004267 | 1 |  20201400004607 | 1 |
|  20201400004277 | 2 |  20201400004617 | 7 |
|  20201400004287 | 7 |  20201400004627 | 8 |
|  20201400004297 | 4 |  20201400004637 | 3 |
|  20201400004307 | 8 |  20201400004647 | 5 |
|  20201400004317 | 12 |  20201400004657 | 7 |
|  20201400004327 | 12 |  20201400004667 | 6 |
|  20201400004337 | 12 |  20201400004677 | 6 |
|  20201400004347 | 5 |  20201400004687 | 1 |
|  20201400004357 | 15 |  20201400004697 | 3 |
|  20201400004367 | 6 |  20201400004707 | 6 |
|  20201400004377 | 9 |  20201400004717 | Pendiente |
|  20201400004387 | 12 |  20201400004727 | 1 |
|  20201400004397 | Pendiente |  20201400004737 | 1 |
|  20201400004407 | 12 |  20201400004747 | 5 |
|  20201400004417 | 12 |  20201400004757 | 5 |
|  20201400004427 | 13 |  20201400004767 | 5 |
|  20201400004437 | Pendiente |  20201400004777 | 4 |
|  20201400004447 | 6 |  20201400004787 | 4 |
|  20201400004457 | 1 |  20201400004797 | 2 |
|  20201400004467 | 6 |  20201400004807 | 4 |
|  20201400004477 | 12 |  20201400004817 | 4 |
|  20201400004487 | 1 |  20201400004827 | Pendiente |
|  20201400004497 | 1 |  20201400004837 | Pendiente |
|  20201400004507 | 7 |  20201400004847 | 1 |
|  20201400004517 | 2 |  20201400004857 | Pendiente |
|  20201400004527 | 9 |  20201400004867 | Pendiente |
|  20201400004537 | 2 |   |   |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 5.6 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 60 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de denuncia 2%, de queja o reclamo 2%, información 15%, de consulta 6 %, de entidades públicas 13 %, de entes de control 1%, petición 57%, se sugerencia 4%-



En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se realizaron 6 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.

# Medios utilizados para radicar

El 76% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 24% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de agosto de 2020, se recibieron solicitudes de PQRSD distribuidas de la siguiente manera; Dirección General una (1) solicitudes equivalente al 1.4%, Peticiones, quejas y reclamos dos (2) 3%, Dirección de Oferta cuatro (4) solicitudes equivalente a un 5.9%, Oficina Jurídica una (1) solicitud equivalente a un 1.4%, Dirección de Demanda trece (13) solicitudes equivalente a 19.4%, Dirección de Coordinación Interinstitucional veintiuno (21) solicitudes equivalente 31.3%, y Dirección Administrativa y Financiera veinticuatro solicitudes (24) equivalente a un 35.8%, Planeación una (1) solicitud equivalente a un 1.4%.

# CONCLUSIÓN

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

Cumplimiento de los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 31 de agosto del 2020, 60 solicitudes del mes de agosto se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios y 7 restantes están pendientes de respuesta la cual está presupuestada para el mes de septiembre.