# INFORME PQRSD MENSUAL SEPTIEMBRE 2020

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

Durante el mes de septiembre de 2020, se recibieron un total de 84 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cuatro punto ocho (4.8) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 84 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 4.8 Días hábiles |

**Nota:** Se encuentran 7 solicitudes pendientes de respuesta ya por tiempo quedan pendientes para el mes de octubre, 77 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** |
|  20201400004877 | 5 |  20201400005297 | 11 |
|  20201400004887 | 1 |  20201400005307 | Pendiente  |
|  20201400004897 | 5 |  20201400005317 | 5 |
|  20201400004907 | 4 |  20201400005327 | 8 |
|  20201400004917 | 7 |  20201400005337 | 3 |
|  20201400004927 | 1 |  20201400005347 | 8 |
|  20201400004937 | 9 |  20201400005357 | 3 |
|  20201400004947 | 6 |  20201400005367 | 1 |
|  20201400004957 | 2 |  20201400005377 | Pendiente  |
|  20201400004967 | 11 |  20201400005387 | Pendiente  |
|  20201400004977 | 6 |  20201400005397 | Pendiente  |
|  20201400004987 | 5 |  20201400005407 | Pendiente  |
|  20201400004997 | 12 |  20201400005417 | 6 |
|  20201400005007 | 4 |  20201400005427 | 7 |
|  20201400005017 | 6 |  20201400005437 | 4 |
|  20201400005027 | Pendiente  |  20201400005447 | 9 |
|  20201400005037 | 4 |  20201400005457 | 9 |
|  20201400005047 | 5 |  20201400005467 | 8 |
|  20201400005057 | 4 |  20201400005477 | 2 |
|  20201400005067 | 12 |  20201400005487 | 8 |
|  20201400005077 | 8 |  20201400005497 | 9 |
|  20201400005087 | 10 |  20201400005507 | 2 |
|  20201400005097 | 6 |  20201400005517 | 1 |
|  20201400005107 | 3 |  20201400005527 | 2 |
|  20201400005117 | 3 |  20201400005537 | 5 |
|  20201400005127 | 1 |  20201400005547 | 10 |
|  20201400005137 | 7 |  20201400005557 | 2 |
|  20201400005147 | 12 |  20201400005567 | 3 |
|  20201400005157 | 7 |  20201400005577 | 3 |
|  20201400005167 | 8 |  20201400005587 | 2 |
|  20201400005177 | 1 |  20201400005597 | 1 |
|  20201400005187 | 3 |  20201400005607 | 4 |
|  20201400005197 | 2 |  20201400005617 | 2 |
|  20201400005207 | 6 |  20201400005627 | 6 |
|  20201400005217 | 5 |  20201400005637 | 0 |
|  20201400005227 | 3 |  20201400005647 | 0 |
|  20201400005237 | 4 |  20201400005657 | 11 |
|  20201400005247 | 12 |  20201400005667 | 3 |
|  20201400005257 | Pendiente  |  20201400005677 | 3 |
|  20201400005267 | 4 |  20201400005687 | 4 |
|  20201400005277 | 11 |  20201400005697 | 9 |
|  20201400005287 | 5 |  20201400005707 | 3 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 4.8 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 77 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de queja o reclamo 1%, de información 15%, del Congreso de la Republica 4%, de petición 55 %, de sugerencia 1%, de consulta 6%, de entidades públicas 16%, de entes de control 1%, de respuesta 1% solicitudes se relacionaron con temas sobre procedimientos para la gestión de donaciones y recursos de cooperación, consulta de información sobre las dinámicas 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 7 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 80% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 20% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de septiembre del 2020, se recibieron solicitudes de PQRSD distribuidas de la siguiente manera;

Dirección General tres (3) solicitudes equivalente al 3%,

Sin asignación (fallo que género el aplicativo Excel) cuatro (4) equivalente a un 5%

Dirección de Demanda diecinueve (19) solicitudes equivalente a 23%,

Dirección de Oferta tres (3) solicitudes equivalente a un 4%,

Dirección de Coordinación Interinstitucional veinticinco (25) solicitudes equivalente 30%, y

Dirección Administrativa y Financiera veintinueve solicitudes (29) equivalente a un 34%.

Oficina asesora de Planeación 1 equivalente a un 1%

# 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 30 de septiembre del 2020, 77 solicitudes del mes de septiembre se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios y 7 restantes están pendientes de respuesta la cual está presupuestada para el mes de octubre.