



INFORME PQRSD MENSUAL NOVIEMBRE 2020

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

Durante el mes de noviembre de 2020, se recibieron un total de 48 peticiones, con un promedio de respuesta igual a doce punto veintinueve (12.29) días hábiles.

| CONSOLIDADO GENERAL | |
|------------------------------------|--------------------|
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 48 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 12.29 Días hábiles |

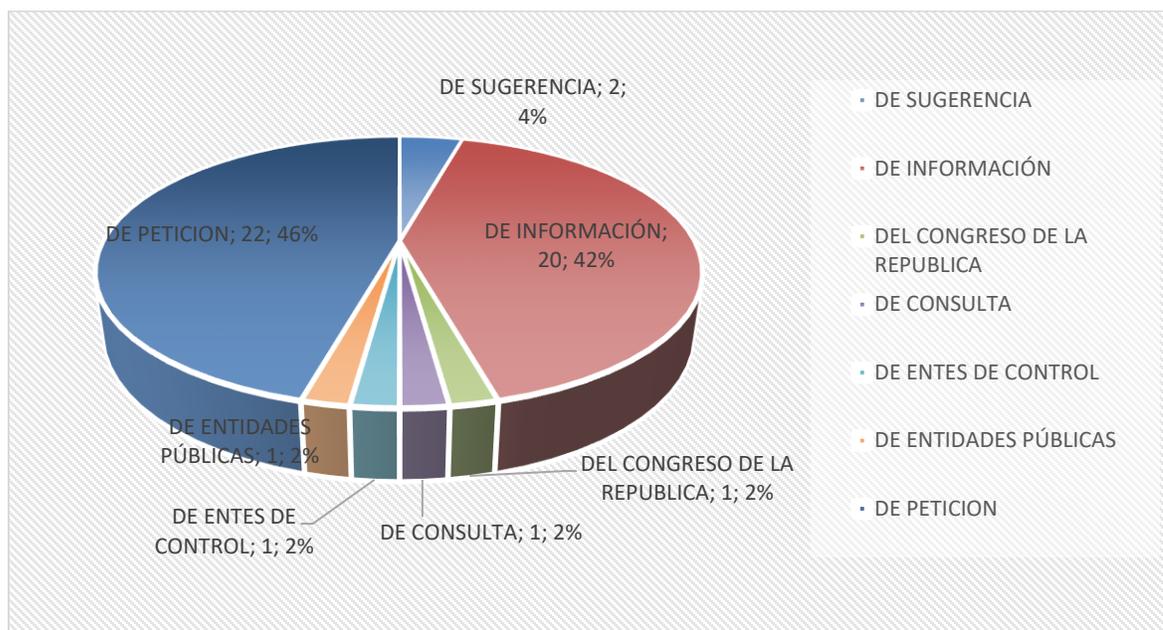
Nota: No se encuentran solicitudes pendientes de respuesta, las 48 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017, para este mes no se encuentran solicitudes fuera del tiempo establecido de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero de 2017.

2. Tiempo de respuesta por petición

| Radicado | Tiempo de respuesta en días | Radicado | Tiempo de respuesta en días |
|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|
| 20201400006427 | 8 | 20201400006667 | 2 |
| 20201400006437 | 6 | 20201400006677 | 6 |
| 20201400006447 | 5 | 20201400006687 | 8 |
| 20201400006457 | 1 | 20201400006697 | 1 |
| 20201400006467 | 4 | 20201400006707 | 8 |
| 20201400006477 | 1 | 20201400006717 | 3 |
| 20201400006487 | 2 | 20201400006727 | 1 |
| 20201400006497 | 7 | 20201400006737 | 1 |
| 20201400006507 | 3 | 20201400006747 | 1 |
| 20201400006517 | 7 | 20201400006757 | 1 |
| 20201400006527 | 2 | 20201400006767 | 1 |
| 20201400006537 | 1 | 20201400006777 | 4 |
| 20201400006547 | 7 | 20201400006787 | 4 |
| 20201400006557 | 7 | 20201400006797 | 1 |
| 20201400006567 | 4 | 20201400006807 | 4 |
| 20201400006577 | 3 | 20201400006817 | 3 |
| 20201400006587 | 3 | 20201400006827 | 3 |
| 20201400006597 | 7 | 20201400006837 | 2 |
| 20201400006607 | 7 | 20201400006847 | 2 |
| 20201400006617 | 2 | 20201400006857 | 6 |
| 20201400006627 | 5 | 20201400006867 | 3 |
| 20201400006637 | 5 | 20201400006877 | 4 |
| 20201400006647 | 1 | 20201400006887 | 4 |
| 20201400006657 | 5 | 20201400006897 | 5 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 12.29 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 48 solicitudes.

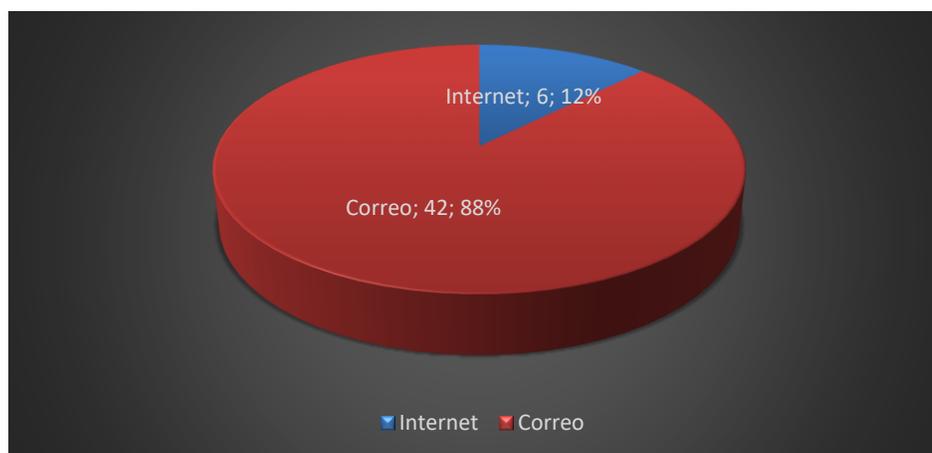
3. Análisis según tipo de solicitud.



Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 42%, del Congreso de la Republica 1%, de petición 46 %, de sugerencia 4%, de consulta 2%, de entidades públicas 2%, de ente de control 2%, las solicitudes se relacionaron a temas sobre procedimientos para la gestión de donaciones y recursos de cooperación, consulta de información sobre las dinámicas de cooperación.

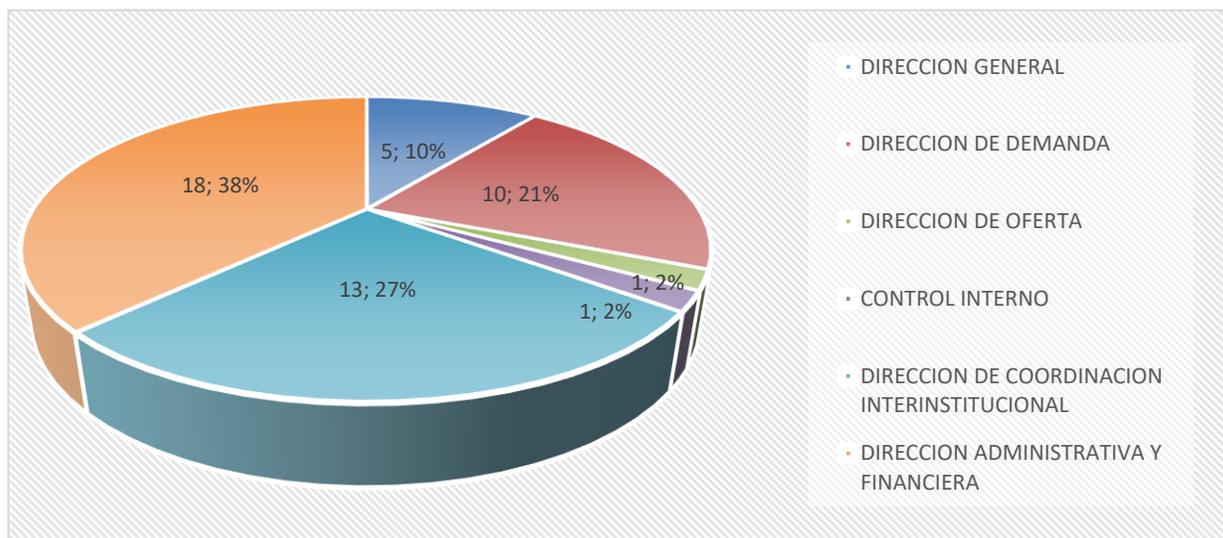
En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se realizaron 2 traslados por competencia de conformidad establecido en el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

1. Medios utilizados para radicar



El 42,88% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 6,12% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

2. Análisis por dependencia que atiende PQRSD



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

Dirección General cinco (5) solicitudes equivalente a 10%,
Dirección de Demanda diez (10) solicitudes equivalente a un 21%,
Dirección de Oferta una (1) solicitud equivalente a un 2%,
Oficina de Control Interno una (1) solicitud equivalente al 2%
Dirección de Coordinación Interinstitucional trece (13) solicitudes equivalente 27%,
Dirección Administrativa y Financiera dieciocho (18) solicitudes equivalente a un 38%.

CONCLUSIONES

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

Se dio cumplimiento con los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 30 de noviembre del 2020, para las 48 solicitudes del mes de noviembre se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios.

OFICINA PQRSD