



## INFORME PQRSD MENSUAL DICIEMBRE 2020

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

Durante el mes de diciembre de 2020, se recibieron un total de 40 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho punto treinta y tres (8.33) días hábiles.

CONSOLIDADO GENERAL	
Cantidad de solicitudes recibidas:	40
Tiempo promedio de respuesta:	8.33 días hábiles

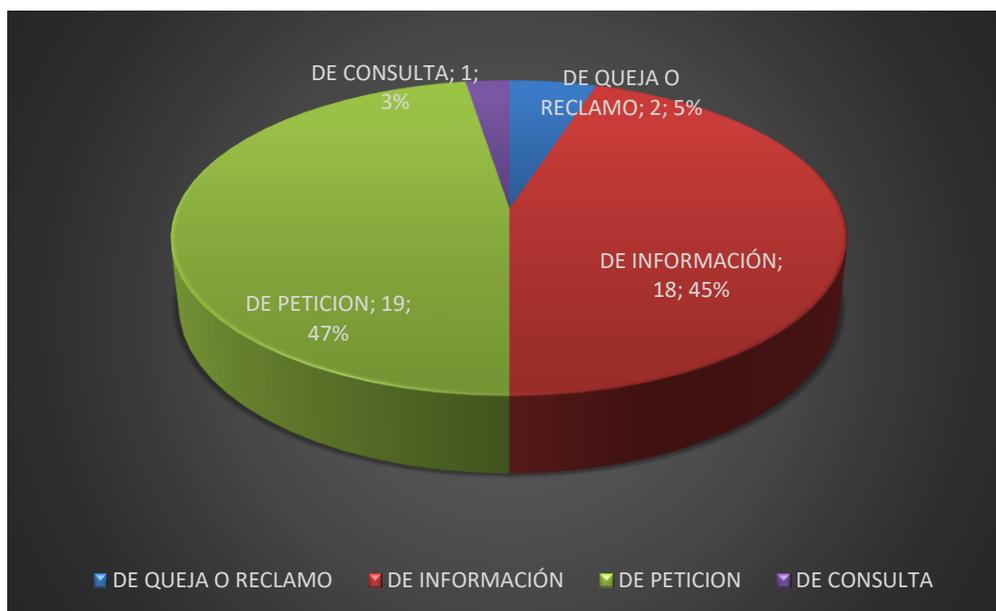
**Nota:** No se encuentran solicitudes pendientes de respuesta, las 40 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017.

### 2. Tiempo de respuesta por petición

Radicado	Tiempo de respuesta en días	Radicado	Tiempo de respuesta en días
20201400006907	3	20201400007107	1
20201400006917	1	20201400007117	3
20201400006927	3	20201400007127	2
20201400006937	2	20201400007137	2
20201400006947	1	20201400007147	1
20201400006957	1	20201400007157	3
20201400006967	2	20201400007167	1
20201400006977	3	20201400007177	1
20201400006987	4	20201400007187	3
20201400006997	2	20201400007197	1
20201400007007	2	20201400007207	1
20201400007017	4	20201400007217	2
20201400007027	6	20201400007227	5
20201400007037	3	20201400007237	1
20201400007047	2	20201400007247	1
20201400007057	1	20201400007257	10
20201400007067	4	20201400007267	1
20201400007077	2	20201400007277	4
20201400007087	1	20201400007287	1
20201400007097	1	20201400007297	1

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 8.33 días hábiles, teniendo en cuenta que las solicitudes ya han sido respondidas. Se registran para el periodo 40 solicitudes.

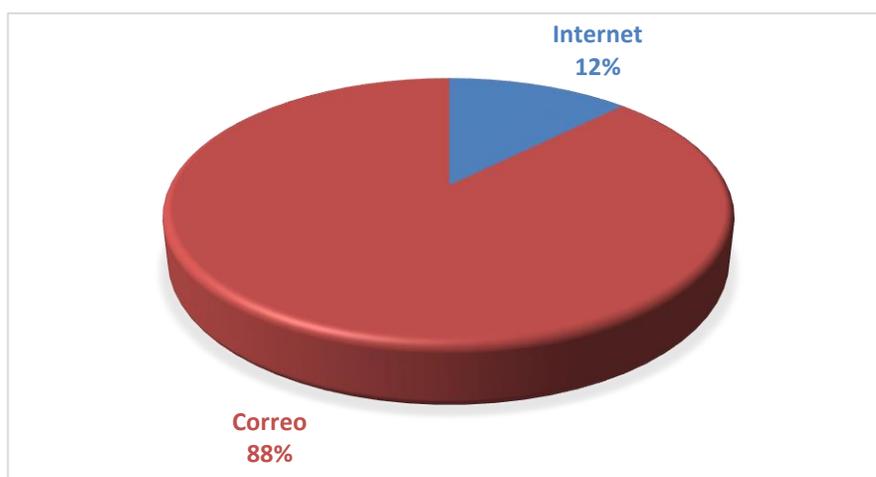
### 3. Análisis según tipo de solicitud.



Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 45%, de petición 47 %, de consulta 3%, de queja y reclamo 5%, 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.

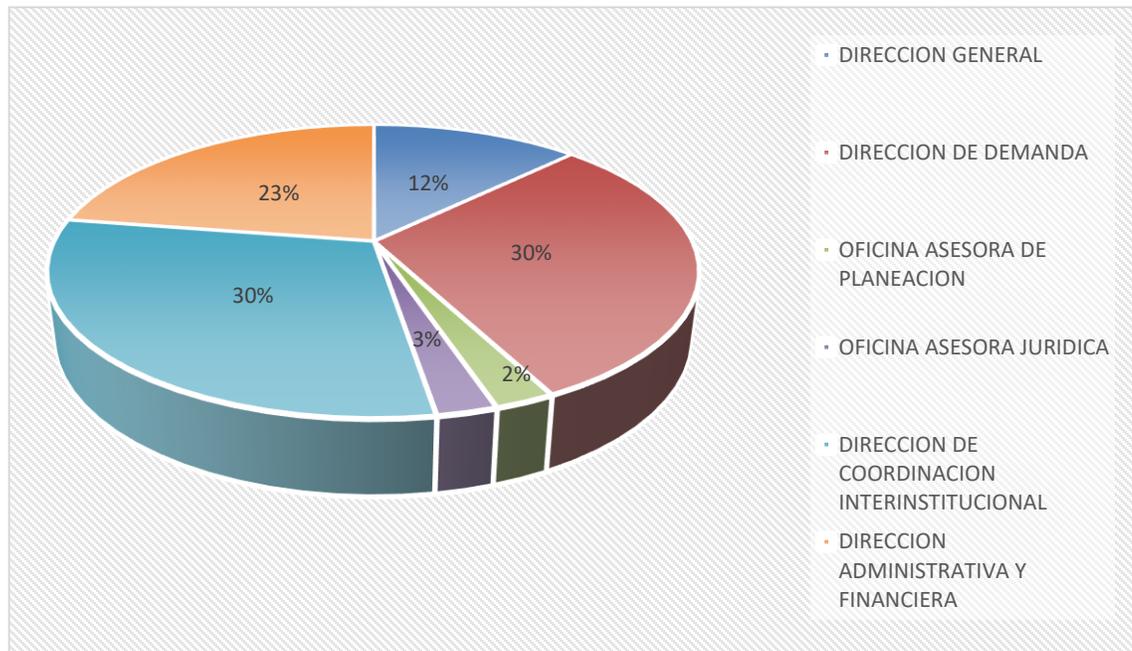
En este mes solo se presentaron dos quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se realizó 1 traslado por competencia de conformidad establecido en el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

#### 1. Medios utilizados para radicar



El 88% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co), y el 12% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

## 2. Análisis por dependencia que atiende PQRSD



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

Dirección General cinco (5) solicitudes equivalente a 12%,  
Dirección de Demanda doce (12) solicitudes equivalente a un 30%,  
Oficina Asesora de Planeación una (1) solicitud equivalente al 2%  
Oficina Asesora Jurídica una (1) solicitud equivalente al 3%  
Dirección de Coordinación Interinstitucional doce (12) solicitudes equivalente 30%,  
Dirección Administrativa y Financiera nueve (9) solicitudes equivalente a un 23%.

### 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 31 de diciembre del 2020, para las 40 solicitudes del mes de diciembre se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios.