



## INFORME PQRSD MENSUAL ENERO 2021

### 1. Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), recibidas en el mes de enero de 2021.

Durante el mes de enero de 2021, se recibieron un total de 49 peticiones, con un promedio de respuesta igual a seis puntos treinta y nueve (6.39) días hábiles.

| CONSOLIDADO GENERAL                |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 49                |
| Tiempo promedio de respuesta:      | 6.39 días hábiles |

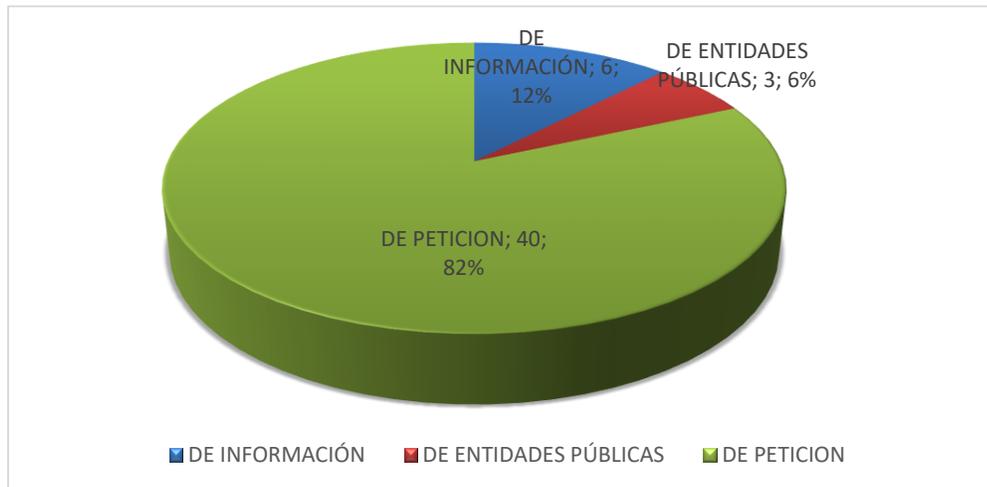
**Nota:** No se encuentran solicitudes pendientes de respuesta, las 49 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017.

### 2. Tiempo de respuesta por petición

| Radicado      | Tiempo de respuesta en días | Radicado       | Tiempo de respuesta en días |
|---------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|
| 2021140000017 | 3                           | 20211400000267 | 6                           |
| 2021140000027 | 4                           | 20211400000277 | 4                           |
| 2021140000037 | 3                           | 20211400000287 | 5                           |
| 2021140000047 | 3                           | 20211400000297 | 7                           |
| 2021140000057 | 1                           | 20211400000307 | 11                          |
| 2021140000067 | 8                           | 20211400000317 | 7                           |
| 2021140000077 | 3                           | 20211400000327 | 5                           |
| 2021140000087 | 0                           | 20211400000337 | 5                           |
| 2021140000097 | 2                           | 20211400000347 | 5                           |
| 2021140000107 | 4                           | 20211400000357 | 13                          |
| 2021140000117 | 6                           | 20211400000367 | 8                           |
| 2021140000127 | 6                           | 20211400000377 | 13                          |
| 2021140000137 | 10                          | 20211400000387 | 1                           |
| 2021140000147 | 4                           | 20211400000397 | 13                          |
| 2021140000157 | 6                           | 20211400000407 | 4                           |
| 2021140000167 | 11                          | 20211400000417 | 12                          |
| 2021140000177 | 9                           | 20211400000427 | 1                           |
| 2021140000187 | 10                          | 20211400000437 | 9                           |
| 2021140000197 | 12                          | 20211400000457 | 14                          |
| 2021140000207 | 4                           | 20211400000467 | 12                          |
| 2021140000217 | 5                           | 20211400000477 | 13                          |
| 2021140000227 | 13                          | 20211400000487 | 11                          |
| 2021140000237 | 11                          | 20211400000497 | 11                          |
| 2021140000247 | 11                          | 20211400000517 | 0                           |
| 2021140000257 | 4                           |                |                             |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 6.39 días hábiles, teniendo en cuenta que las solicitudes ya han sido respondidas. Se registran para el periodo 49 solicitudes.

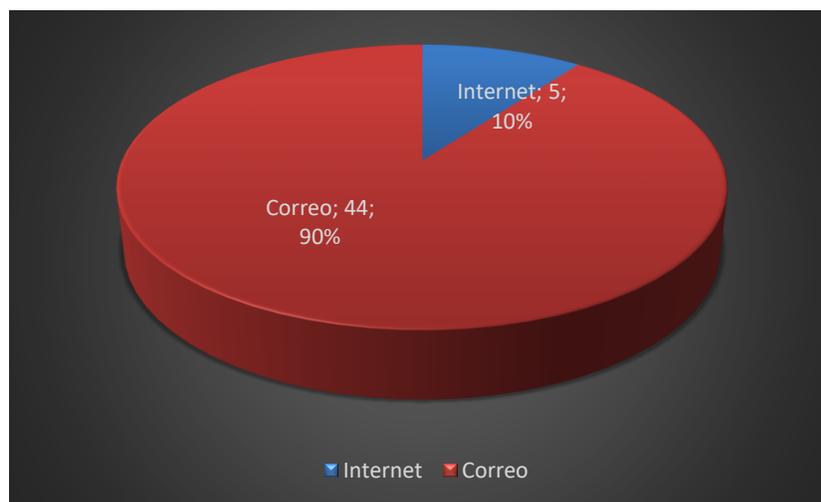
### 3. Análisis según tipo de solicitud.



Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 12%, de entidades públicas 6%, de petición 82 %, 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 recibió un (1) traslado por competencia de conformidad en lo 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 90% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co), y el 10% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

## 2. Análisis por dependencia que atiende PQRSD



En el mes de enero del 2021, se recibieron solicitudes de PQRSD distribuidas de la siguiente manera;

Dirección General una (1) solicitud equivalente al 2%,  
Dirección de Demanda dieciséis (16) solicitudes equivalentes a un 33%,  
Dirección de Oferta dos (2) solicitudes equivalentes a un 4%,  
Oficina de Comunicaciones una (1) solicitud equivalente al 2%  
Dirección de Coordinación Interinstitucional once (11) solicitudes equivalentes 22%,  
Dirección Administrativa y Financiera dieciocho (18) solicitudes equivalentes a un 37%.

### 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 enero del 2021, para las 49 solicitudes del mes de enero se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios.

**OFICINA PQRSD**