



INFORME PQRSD MENSUAL FEBRERO 2021

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

Durante el mes de febrero de 2021, se recibieron un total de 69 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cuatro punto siete (4.7) días hábiles.

CONSOLIDADO GENERAL	
Cantidad de solicitudes recibidas:	69
Tiempo promedio de respuesta:	4.7 días hábiles

Nota: Se dio trámite de respuesta a 56 solicitudes, las cuales han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017. Se encuentran 13 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales están dentro del término de ley.

2. Tiempo de respuesta por petición

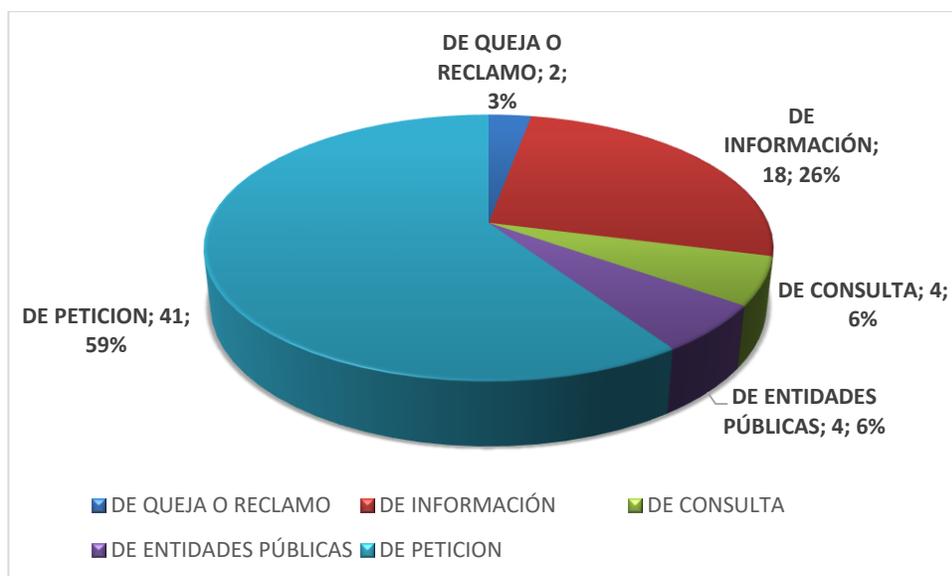
Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)	Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)
20211400000527	8	20211400000807	5
20211400000537	1	20211400000817	6
20211400000547	5	20211400000827	3
20211400000557	5	20211400000837	10
20211400000567	1	20211400000847	10
20211400000577	6	20211400000857	3
20211400000587	11	20211400000867	8
20211400000597	4	20211400000877	2
20211400000607	14	20211400000887	7
20211400000617	4	20211400000897	7
20211400000627	11	20211400000907	1
20211400000637	4	20211400000917	1
20211400000647	5	20211400000927	1
20211400000657	9	20211400000937	5
20211400000667	9	20211400000947	1
20211400000677	7	20211400000957	7
20211400000687	9	20211400000967	4
20211400000697	8	20211400000977	11
20211400000707	3	20211400000987	4
20211400000717	8	20211400001007	2
20211400000727	12	20211400001017	2
20211400000737	5	20211400001027	6
20211400000747	1	20211400001097	6
20211400000757	5	20211400001137	5
20211400000767	5	20211400001147	1
20211400000777	14	20211400001167	4
20211400000787	8	20211400001197	4
20211400000797	12	20211400001177	6

2.1 Solicitudes pendientes de respuesta

Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)
20211400000997	En trámite
20211400001037	En trámite
20211400001047	En trámite
20211400001057	En trámite
20211400001067	En trámite
20211400001077	En trámite
20211400001087	En trámite
20211400001107	En trámite
20211400001117	En trámite
20211400001127	En trámite
20211400001157	En trámite
20211400001187	En trámite
20211400001207	En trámite

En el análisis de este informe se verifica que se dio trámite de respuesta al 81% de las solicitudes radicadas, quedando un 19% de ellas, pendiente por finalizar el trámite de respuesta al peticionario.

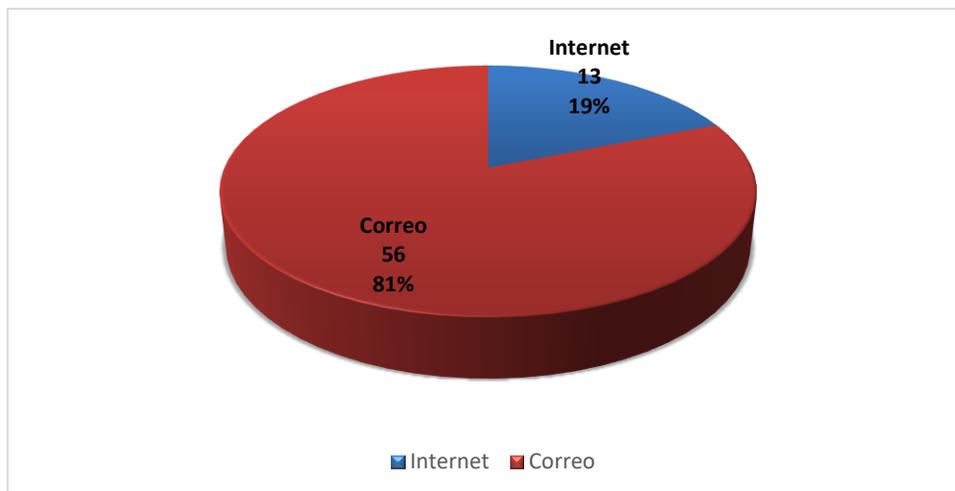
3. Análisis según tipo de solicitud.



Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 26%, de entidades públicas 6%, de petición 59%, de consulta 6%, de queja o reclamo 3%. Las solicitudes se relacionaron a temas sobre procedimientos para la gestión de donaciones y recursos de cooperación, interés en aplicación a convocatorias publicadas, registro de entidades sin ánimo de lucro, consultas por parte de entidades territoriales, consulta de información sobre las dinámicas de cooperación, entre otras.

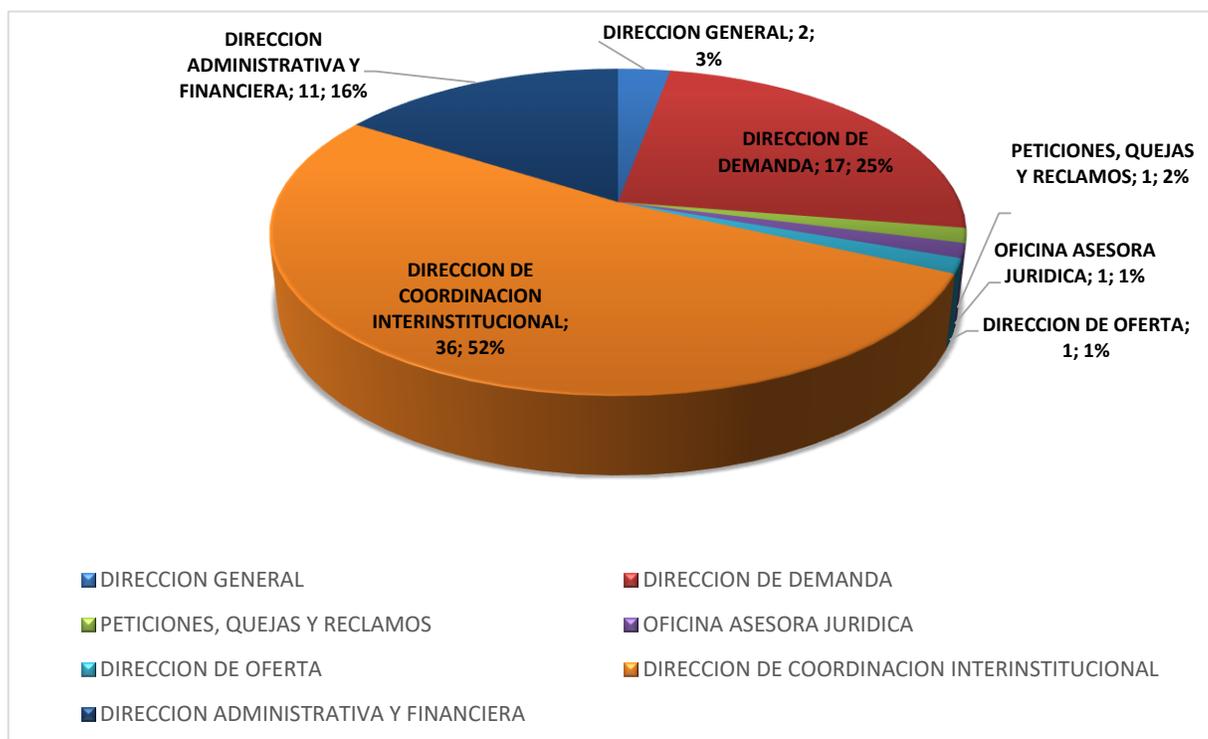
A ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información, se recibieron tres (3) traslados por parte de diferentes entidades y se dio traslado a cinco (5) de ellas, de conformidad en lo establecido en el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

4. Medios utilizados para radicar



El 81% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, y el 19% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD, por tanto el medio más usado por el usuario para la radicación, es el envío por medio de correo electrónico.

5. Análisis por dependencia que atiende PQRSD



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

Dirección General dos (2) solicitudes equivalente al 3%,
Dirección de Demanda diecisiete (17) solicitudes equivalentes a un 25%,
Dirección de Oferta una (1) solicitud equivalente a un 1%,

Dirección de Coordinación Interinstitucional treinta y seis (36) solicitudes equivalentes 52%,
Dirección Administrativa y Financiera once (11) solicitudes equivalentes a un 16%.
Peticiones, quejas y reclamos una (1) solicitud equivalente a un 2%
Oficina Asesora Jurídica una (1) solicitud equivalente a un 1%

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 28 de febrero del 2021, para las 69 solicitudes del mes de febrero se respondieron 56 conforme a los tiempos reglamentarios y los 13 restantes están en trámite de respuesta y se encuentran dentro del término de ley.

OFICINA PQRSD