

# INFORME PQRSD MENSUAL MARZO 2021

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

Durante el mes de marzo de 2021, se recibieron un total de 96 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cinco punto cuarenta y seis (5.46) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 96 |
| Tiempo promedio de respuesta: |  5.46 días hábiles |

**Nota:** Se encuentran 9 solicitudes pendientes de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley, 87 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017.

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** | **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** |
|  20211400001217 | 3 |  20211400001657 | 1 |
|  20211400001227 | 8 |  20211400001667 | 8 |
|  20211400001237 | 10 |  20211400001677 | 8 |
|  20211400001247 | 4 |  20211400001687 | 6 |
|  20211400001257 | 3 |  20211400001707 | 5 |
|  20211400001267 | 7 |  20211400001717 | 5 |
|  20211400001277 | 2 |  20211400001727 | 11 |
|  20211400001287 | 2 |  20211400001737 | 13 |
|  20211400001297 | 7 |  20211400001747 | 7 |
|  20211400001307 | 8 |  20211400001757 | 4 |
|  20211400001317 | 3 |  20211400001767 | 4 |
|  20211400001327 | 3 |  20211400001777 | 8 |
|  20211400001337 | 7 |  20211400001787 | 8 |
|  20211400001347 | 6 |  20211400001797 | 2 |
|  20211400001357 | 3 |  20211400001807 | 10 |
|  20211400001367 | 6 |  20211400001817 | 7 |
|  20211400001377 | 2 |  20211400001827 | 8 |
|  20211400001387 | 1 |  20211400001837 | 9 |
|  20211400001397 | 6 |  20211400001847 | 2 |
|  20211400001407 | 1 |  20211400001857 | 9 |
|  20211400001417 | 1 |  20211400001867 | 2 |
|  20211400001427 | 5 |  20211400001877 | 15 |
|  20211400001437 | 11 |  20211400001887 | 8 |
|  20211400001447 | 1 |  20211400001897 | 13 |
|  20211400001457 | 4 |  20211400001907 | 9 |
|  20211400001467 | 2 |  20211400001917 | 7 |
|  20211400001477 | 11 |  20211400001927 | 6 |
|  20211400001487 | 15 |  20211400001937 | 11 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** | **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** |
|  20211400001497 | 15 |  20211400001947 | 0 |
|  20211400001507 | 15 |  20211400001957 | 6 |
|  20211400001517 | 4 |  20211400001967 | 6 |
|  20211400001527 | 2 |  20211400001977 | 10 |
|  20211400001537 | 1 |  20211400001987 | 10 |
|  20211400001547 | 14 |  20211400001997 | 4 |
|  20211400001557 | 6 |  20211400002007 | 0 |
|  20211400001567 | 10 |  20211400002017 | 6 |
|  20211400001577 | 1 |  20211400002027 | 7 |
|  20211400001587 | 14 |  20211400002037 | 2 |
|  20211400001597 | 9 |  20211400002057 | 6 |
|  20211400001607 | 2 |  20211400002067 | 3 |
|  20211400001617 | 2 |  20211400002077 | 7 |
|  20211400001627 | 1 |  20211400002097 | 2 |
|  20211400001637 | 8 |  20211400002107 | 2 |
|  20211400001647 | 1 |   |   |

# 2.1 Solicitudes pendientes de respuesta

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** |
|  20211400001697 | En tramite |
|  20211400002047 | En tramite |
|  20211400002087 | En tramite |
|  20211400002117 | En tramite |
|  20211400002127 | En tramite |
|  20211400002137 | En tramite |
|  20211400002147 | En tramite |
|  20211400002157 | En tramite |
|  20211400002167 | En tramite |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 5.46 días hábiles, teniendo en cuenta que 87 solicitudes ya han sido respondidas y 9 en trámite de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley. Se registran para el periodo 96 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 17%, de entidades públicas 19%, de petición 55%, de consulta 5%, de queja o reclamo 2%, de entes de control 1%, de denuncia 1%, 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 recibieron

Cinco (5) 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.

# Medios utilizados para radicar

El 85% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, y el 15% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

#  Análisis por dependencia que atiende PQRSD

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

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

Dirección de Demanda treinta (30) solicitudes equivalentes a un 31%,

Dirección de Oferta seis (6) solicitud equivalente a un 6%,

Dirección de Coordinación Interinstitucional treinta y cinco (35) solicitudes equivalentes 37%,

Dirección Administrativa y Financiera diecinueve (19) solicitudes equivalentes a un 20%.

Peticiones, quejas y reclamos una (1) solicitud equivalente a un 1%

Oficina Asesora Jurídica dos (2) solicitud equivalente a un 2%

# CONCLUSIÓNES

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 marzo del 2021, para las 96 solicitudes del mes de marzo se respondieron 87 conforme a los tiempos reglamentarios y los 9 restantes en trámite de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley.

**OFICINA PQRSD**