



INFORME PQRSD MENSUAL ABRIL 2021

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

Durante el mes de abril de 2021, se recibieron un total de 84 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cuatro punto siete (5.86) días hábiles.

CONSOLIDADO GENERAL	
Cantidad de solicitudes recibidas:	84
Tiempo promedio de respuesta:	5.86 días hábiles

Nota: Se encuentran 14 solicitudes pendientes de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley, 70 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 hasta archivo (días calendario)	Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)
20211400002177	14	20211400002537	2
20211400002187	7	20211400002547	5
20211400002197	7	20211400002557	12
20211400002207	22	20211400002567	11
20211400002217	2	20211400002577	2
20211400002227	7	20211400002587	15
20211400002237	11	20211400002597	10
20211400002247	10	20211400002607	2
20211400002257	3	20211400002617	1
20211400002267	5	20211400002627	0
20211400002277	12	20211400002637	10
20211400002287	12	20211400002647	2
20211400002297	2	20211400002657	9
20211400002317	4	20211400002677	3
20211400002327	8	20211400002687	1
20211400002337	11	20211400002697	3
20211400002347	3	20211400002707	13
20211400002357	13	20211400002717	9
20211400002367	14	20211400002727	3
20211400002377	7	20211400002737	14
20211400002387	1	20211400002747	9
20211400002397	10	20211400002767	2
20211400002407	6	20211400002777	1
20211400002417	3	20211400002797	5
20211400002427	6	20211400002817	1

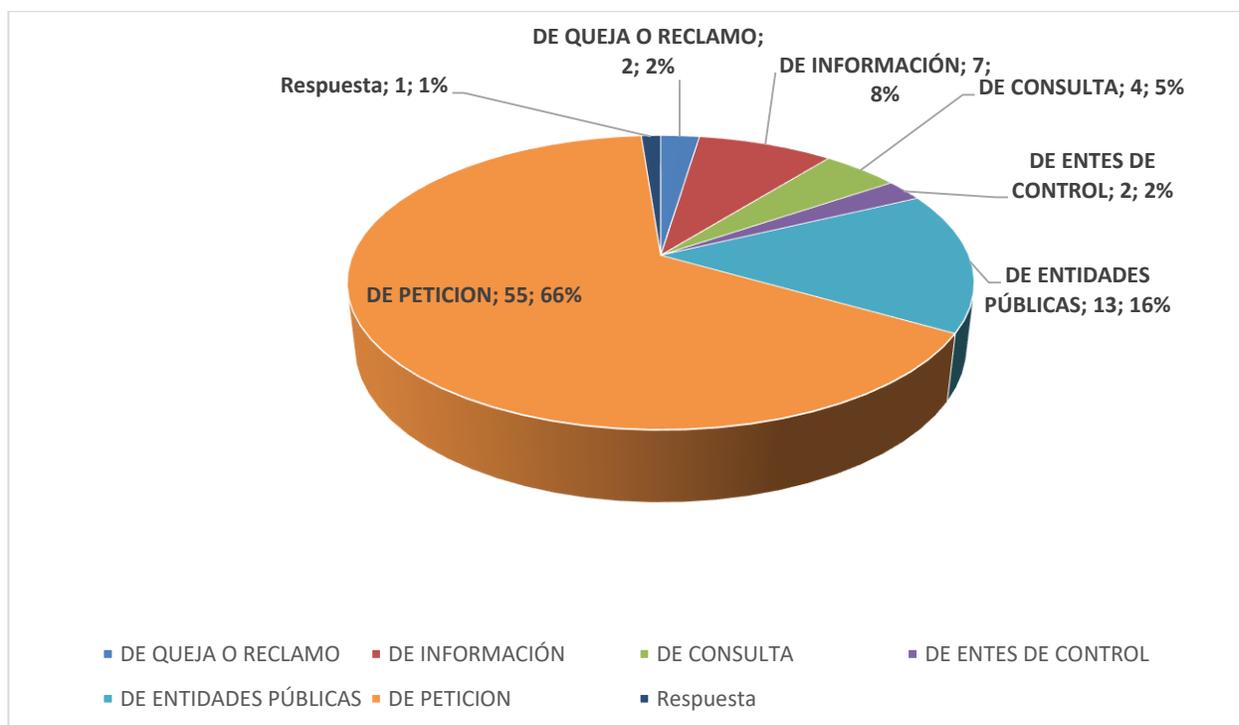
20211400002437	13	20211400002827	11
20211400002447	7	20211400002837	6
20211400002457	6	20211400002857	8
20211400002467	7	20211400002887	8
20211400002477	14	20211400002897	3
20211400002487	7	20211400002917	7
20211400002497	9	20211400002937	7
20211400002507	9	20211400002967	6
20211400002517	5	20211400002987	4
20211400002527	5	20211400002997	5

2.1 Solicitudes pendientes de respuesta

Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)
20211400002307	En tramite
20211400002667	En tramite
20211400002757	En tramite
20211400002787	En tramite
20211400002807	En tramite
20211400002847	En tramite
20211400002867	En tramite
20211400002877	En tramite
20211400002907	En tramite
20211400002927	En tramite
20211400002947	En tramite
20211400002957	En tramite
20211400002977	En tramite
20211400003007	En tramite

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 5.86 días hábiles, teniendo en cuenta que 70 solicitudes ya han sido respondidas y 14 en trámite de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley. Se registran para el periodo 84 solicitudes.

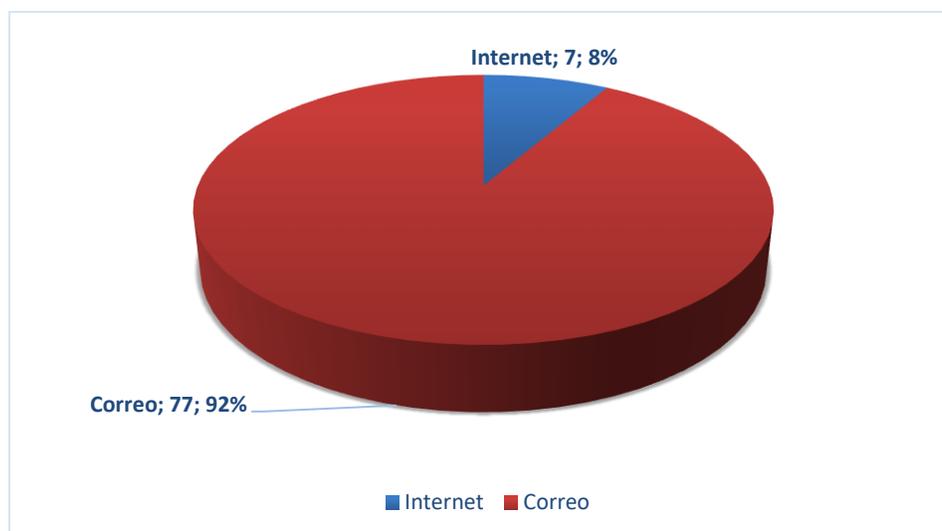
3. Análisis según tipo de solicitud.



Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 8%, de entidades públicas 16%, de petición 66%, de consulta 5%, de queja o reclamo 2%, de entes de control 2%, de respuesta 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.

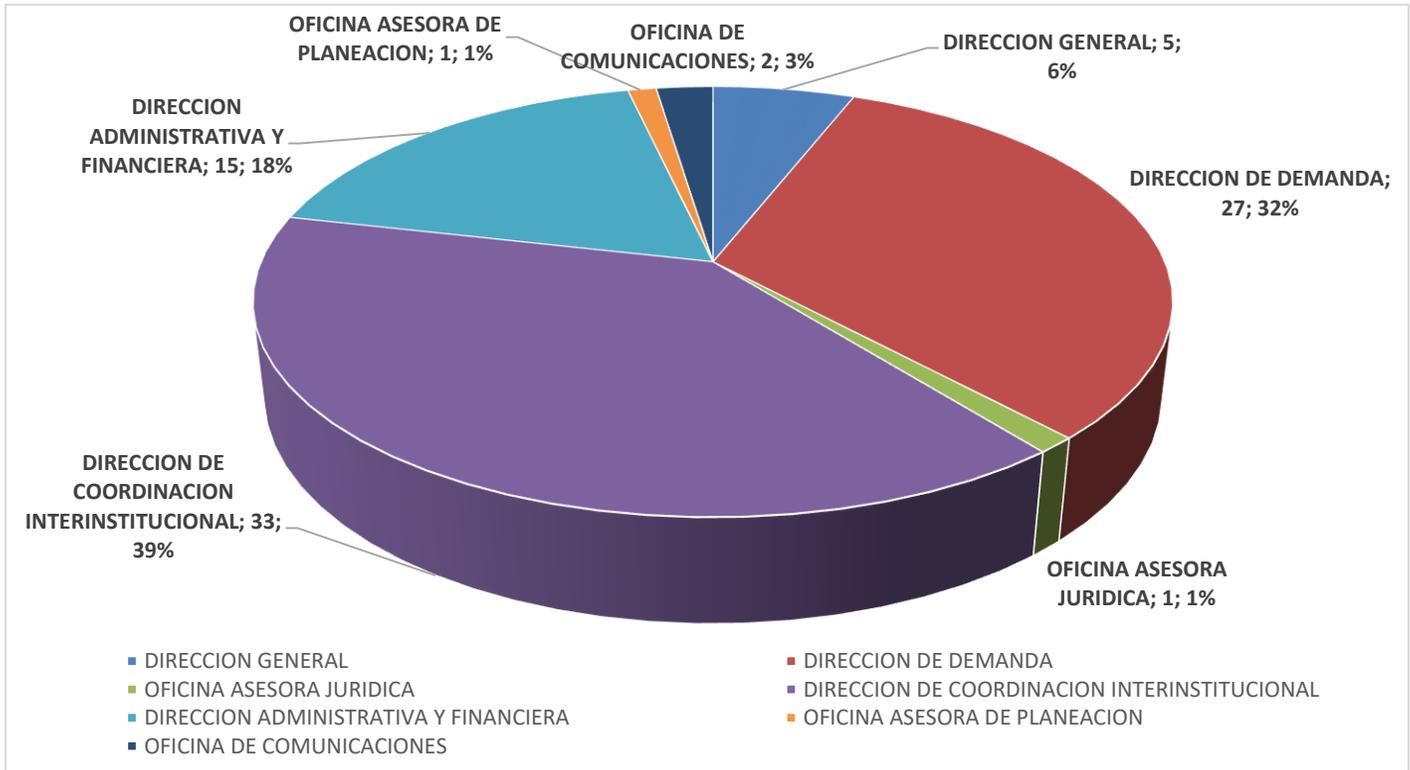
En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se recibieron tres (3) traslados por competencia de conformidad en lo establecido en el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

4. Medios utilizados para radicar



El 92% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, y el 8% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

5. Análisis por dependencia que atiende PQRSD



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

Dirección General cinco (5) solicitudes equivalente al 6%,
Dirección de Demanda veintisiete (27) solicitudes equivalentes a un 32%,
Dirección de Coordinación Interinstitucional treinta y tres (33) solicitudes equivalentes 39%,
Dirección Administrativa y Financiera quince (15) solicitudes equivalentes a un 18%.
Oficina Asesora Jurídica uno (1) solicitud equivalente a un 1%
Oficina Asesora de Planeación uno (1) equivalente a un 1%
Oficina de Comunicaciones dos (2) equivalente a un 3%

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 abril del 2021, para las 84 solicitudes del mes de abril se respondieron 70 conforme a los tiempos reglamentarios y los 14 restantes en trámite de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley.