



INFORME PQRSD MENSUAL JUNIO 2021

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

Durante el mes de junio de 2021, se recibieron un total de 53 peticiones, con un promedio de respuesta igual a siete punto noventa y cuatro (7.36) días hábiles.

CONSOLIDADO GENERAL	
Cantidad de solicitudes recibidas:	53
Tiempo promedio de respuesta:	7.36 días hábiles

Nota: Se encuentran 7 solicitudes pendientes de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley, 46 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

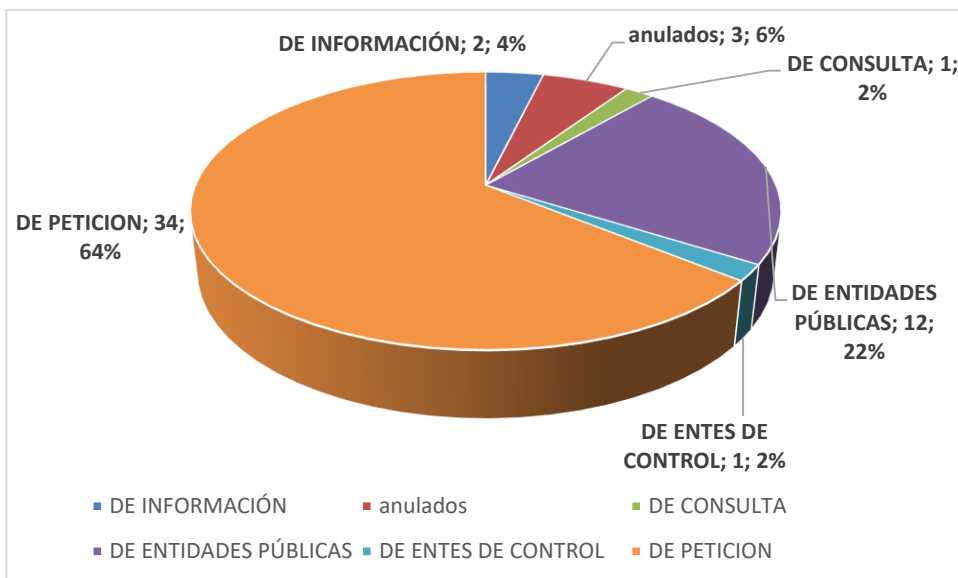
Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)	Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)
20211400003667	0	20211400003897	5
20211400003677	8	20211400003907	13
20211400003687	7	20211400003917	7
20211400003697	22	20211400003927	13
20211400003707	0	20211400003937	6
20211400003717	13	20211400003947	8
20211400003727	12	20211400003957	5
20211400003737	12	20211400003967	0
20211400003747	6	20211400003977	8
20211400003757	17	20211400003987	7
20211400003767	19	20211400004007	11
20211400003777	4	20211400004017	1
20211400003787	12	20211400004027	3
20211400003797	8	20211400004037	4
20211400003807	1	20211400004057	3
20211400003817	23	20211400004067	2
20211400003827	11	20211400004077	5
20211400003837	8	20211400004087	12
20211400003847	8	20211400004097	8
20211400003857	2	20211400004107	8
20211400003867	20	20211400004117	7
20211400003877	20	20211400004147	0
20211400003887	20	20211400004177	1

2.1 Solicitudes pendientes de respuesta

Radicado	Tiempo hasta archivo (días calendario)
20211400003997	0
20211400004047	0
20211400004127	0
20211400004137	0
20211400004157	0
20211400004167	0
20211400004187	0

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 7.36 días hábiles, teniendo en cuenta que 46 solicitudes ya han sido respondidas y 7 en trámite de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley. Se registran para el periodo 64 solicitudes.

3. Análisis según tipo de solicitud.

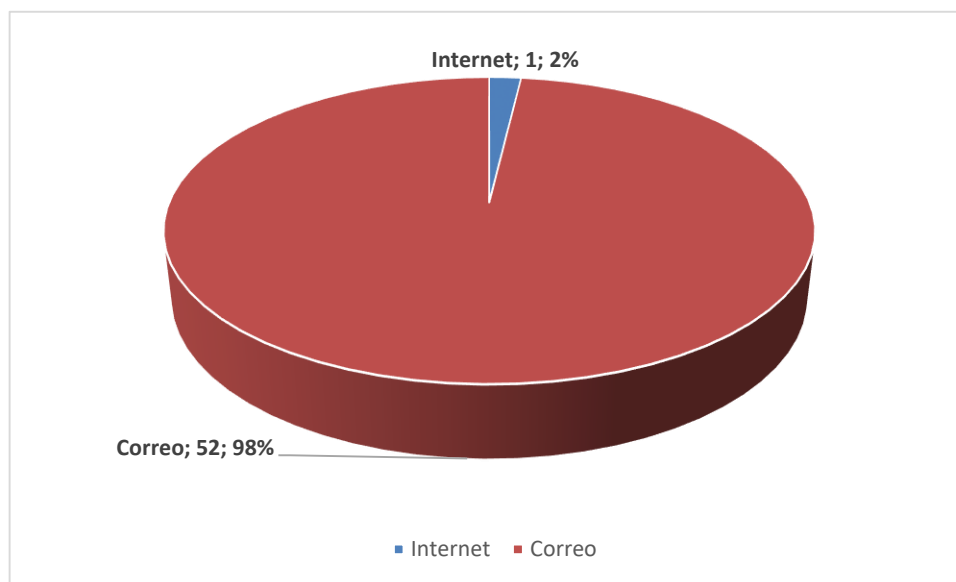


Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 4%, de entidades públicas 22%, de petición 64%, de consulta 2%, de entes de control 2%, anulados 6% las solicitudes se relacionaron a temas sobre procedimientos para la gestión de donaciones y recursos de cooperación, consulta de información sobre las dinámicas de cooperación y 3 documentos anulados por error en radicación.

En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información de conformidad

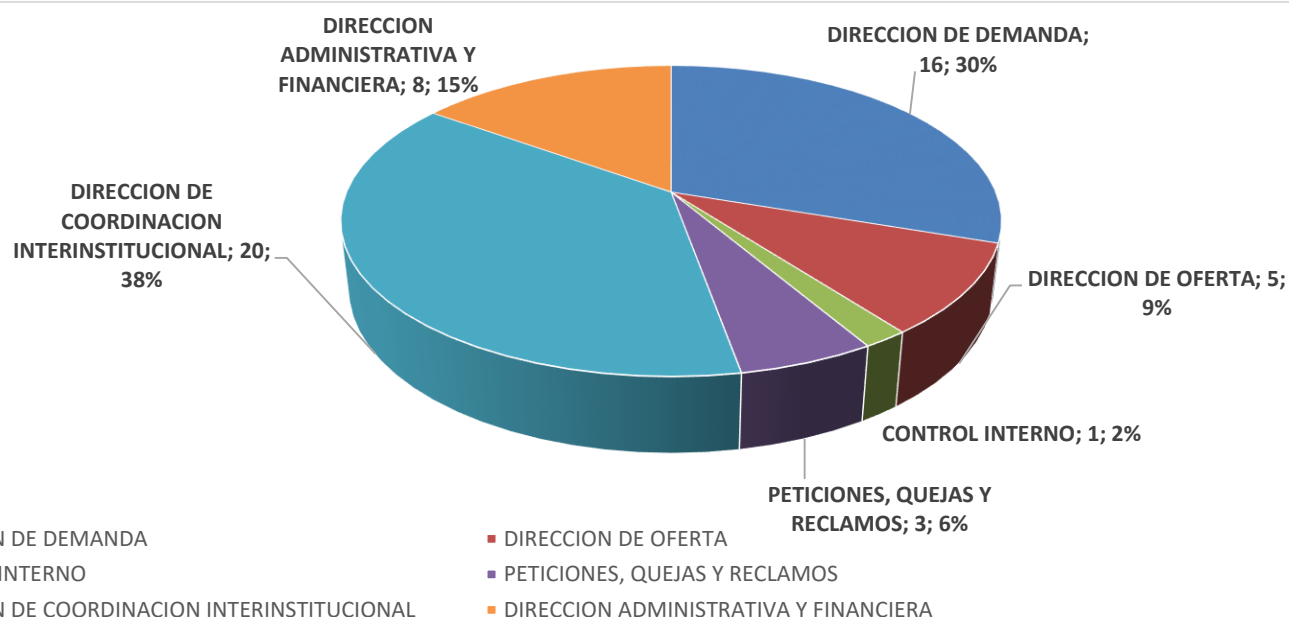
en lo establecido en el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

4. Medios utilizados para radicar



El 98% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, y el 2% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

5. Análisis por dependencia que atiende PQRSD



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

Dirección de Demanda dieciséis (16) solicitudes equivalentes a un 30%,
Dirección de Coordinación Interinstitucional veinte (20) solicitudes equivalentes a un 38%,
Dirección Administrativa y Financiera ocho (8) solicitudes equivalentes a un 15%,
Dirección de Oferta cinco (5) solicitudes equivalentes a un 9%.
Oficina de Control Interno uno (1) solicitudes equivalentes a un 2%.

Peticiones, Quejas y Reclamos tres (3) solicitudes equivalentes a un 6%. (Anulados)

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 junio del 2021, para las 53 solicitudes del mes de mayo se respondieron 46 conforme a los tiempos reglamentarios y los 7 restantes en trámite de respuesta las cuales se encuentran dentro del término de ley.

OFICINA PQRS