

# INFORME PQRSD TRIMESTRAL JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 2021

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

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibieron un total de 124 peticiones, con un promedio de respuesta igual a nueve punto veintidós (9.22) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 124 |
| Tiempo promedio de respuesta: |  9.22 días hábiles |

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** | **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** | **Radicado** | **Tiempo hasta archivo (días calendario)** |
|  20211400004197 | 6 |  20211400004617 | 18 |  20211400005027 | 0 |
|  20211400004207 | 5 |  20211400004627 | 12 |  20211400005037 | 20 |
|  20211400004217 | 1 |  20211400004637 | 18 |  20211400005047 | 4 |
|  20211400004227 | 13 |  20211400004647 | 5 |  20211400005057 | 3 |
|  20211400004237 | 16 |  20211400004657 | 18 |  20211400005067 | 1 |
|  20211400004247 | 7 |  20211400004667 | 14 |  20211400005077 | 6 |
|  20211400004257 | 5 |  20211400004677 | 16 |  20211400005087 | 7 |
|  20211400004267 | 12 |  20211400004687 | 16 |  20211400005097 | 7 |
|  20211400004277 | 7 |  20211400004697 | 2 |  20211400005107 | 19 |
|  20211400004287 | 15 |  20211400004707 | 21 |  20211400005117 | 14 |
|  20211400004297 | 11 |  20211400004717 | 2 |  20211400005127 | 1 |
|  20211400004307 | 18 |  20211400004727 | 2 |  20211400005137 | 13 |
|  20211400004317 | 5 |  20211400004737 | 23 |  20211400005147 | 0 |
|  20211400004327 | 12 |  20211400004747 | 2 |  20211400005157 | 3 |
|  20211400004337 | 33 |  20211400004757 | 19 |  20211400005167 | 5 |
|  20211400004347 | 10 |  20211400004767 | 20 |  20211400005177 | 3 |
|  20211400004357 | 6 |  20211400004777 | 20 |  20211400005187 | 9 |
|  20211400004367 | 16 |  20211400004787 | 13 |  20211400005197 | 2 |
|  20211400004377 | 7 |  20211400004797 | 7 |  20211400005207 | 9 |
|  20211400004387 | 8 |  20211400004807 | 19 |  20211400005217 | 1 |
|  20211400004397 | 8 |  20211400004817 | 20 |  20211400005227 | 17 |
|  20211400004407 | 6 |  20211400004827 | 24 |  20211400005237 | 8 |
|  20211400004417 | 4 |  20211400004837 | 8 |  20211400005247 | 13 |
|  20211400004427 | 12 |  20211400004847 | 0 |  20211400005257 | 8 |
|  20211400004437 | 8 |  20211400004857 | 9 |  20211400005267 | 13 |
|  20211400004447 | 21 |  20211400004867 | 7 |  20211400005277 | 8 |
|  20211400004457 | 8 |  20211400004877 | 12 |  20211400005287 | 19 |
|  20211400004467 | 0 |  20211400004887 | 8 |  20211400005297 | 6 |
|  20211400004477 | 20 |  20211400004897 | 19 |  20211400005307 | 5 |
|  20211400004487 | 1 |  20211400004907 | 4 |  20211400005317 | 5 |
|  20211400004497 | 2 |  20211400004917 | 10 |  20211400005327 | 0 |
|  20211400004507 | 8 |  20211400004927 | 10 |  20211400005337 | 7 |
|  20211400004517 | 18 |  20211400004937 | 13 |  20211400005347 | 3 |
|  20211400004527 | 4 |  20211400004947 | 8 |  20211400005357 | 3 |
|  20211400004537 | 45 |  20211400004957 | 9 |  20211400005367 | 3 |
|  20211400004547 | 1 |  20211400004967 | 1 |  20211400005377 | 3 |
|  20211400004557 | 2 |  20211400004977 | 15 |  20211400005387 | 3 |
|  20211400004567 | 10 |  20211400004987 | 14 |  20211400005397 | 6 |
|  20211400004577 | 2 |  20211400004997 | 11 |  20211400005427 | 4 |
|  20211400004587 | 0 |  20211400005007 | 2 |  20211400005437 | 4 |
|  20211400004597 | 1 |  20211400005017 | 20 |  20211400005457 | 1 |
|  20211400004607 | 11 |  |  |  |  |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 9.22 días hábiles, teniendo en cuenta que las 124 solicitudes fueron respondidas.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 6%, de entidades públicas 14%, de petición 69%, de consulta 4%, de queja o reclamo 1%, de entes de control 4%, de congreso de la republica 2% 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 trimestre no se presentaron queja. Igualmente, es importante mencionar que ninguna de las peticiones recibidas en APC –Colombia se le negó el acceso a la información y se recibieron tres (3) que fueron trasladadas 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 88% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, y el 12% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD y posteriormente ingresadas al sistema documental ORFEO.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el tercer trimestre del 2021, se recibieron solicitudes de PQRSD distribuidas de la siguiente manera;

Dirección General tres (3) solicitudes equivalente al 2%,

Dirección de Demanda diecinueve (19) solicitudes equivalentes a un 15%,

Dirección de Oferta ocho (8) solicitud equivalente a un 7%,

Dirección de Coordinación Interinstitucional setenta y siete (77) solicitudes equivalentes 62%,

Dirección Administrativa y Financiera trece (13) solicitudes equivalentes a un 11%.

Oficina Asesora Jurídica tres (3) solicitud equivalente a un 2%

Oficina Asesora de Planeación uno (1) solicitud equivalente a un 1%

# 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 30 de septiembre del 2021, para las 124 solicitudes del tercer trimestres de 2021 se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios dentro del término de ley.

**OFICINA PQRSD**