# INFORME PQRSD MENSUAL JULIO 2020

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de julio de 2020.**

Durante el mes de julio de 2020, se recibieron un total de 68 peticiones, con un promedio de respuesta igual a seis punto seis (6.6) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 68 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 6.6 Días hábiles |

**Nota:** Se encuentran 10 solicitudes pendientes de respuesta ya por tiempo quedan pendientes para el mes de agosto, 58 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017, para este mes no se encuentran solicitudes fuera del tiempo establecido de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero de 2017.

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta en días**  | **Radicado** | **Tiempo de respuesta en días**  |
|  **20201400003517** | **2** |  **20201400003857** | **2** |
|  **20201400003527** | **4** |  **20201400003867** | **1** |
|  **20201400003537** | **2** |  **20201400003877** | **1** |
|  **20201400003547** | **1** |  **20201400003887** | **1** |
|  **20201400003557** | **3** |  **20201400003897** | **5** |
|  **20201400003567** | **9** |  **20201400003907** | **7** |
|  **20201400003577** | **3** |  **20201400003917** | **6** |
|  **20201400003587** | **9** |  **20201400003927** | **1** |
|  **20201400003597** | **2** |  **20201400003937** | **1** |
|  **20201400003607** | **3** |  **20201400003947** | **1** |
|  **20201400003617** | **2** |  **20201400003957** | **1** |
|  **20201400003627** | **8** |  **20201400003967** | **2** |
|  **20201400003637** | **2** |  **20201400003977** | **7** |
|  **20201400003647** | **14** |  **20201400003987** | **5** |
|  **20201400003657** | **2** |  **20201400003997** | **3** |
|  **20201400003667** | **1** |  **20201400004007** | **5** |
|  **20201400003677** | **2** |  **20201400004017** | **2** |
|  **20201400003687** | **1** |  **20201400004027** | **3** |
|  **20201400003697** | **6** |  **20201400004037** | **5** |
|  **20201400003707** | **3** |  **20201400004047** | **4** |
|  **20201400003717** | **5** |  **20201400004057** | **4** |
|  **20201400003727** | **1** |  **20201400004067** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003737** | **2** |  **20201400004077** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003747** | **1** |  **20201400004087** | **7** |
|  **20201400003757** | **4** |  **20201400004097** | **7** |
|  **20201400003767** | **8** |  **20201400004117** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003777** | **1** |  **20201400004127** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003787** | **2** |  **20201400004137** | **1** |
|  **20201400003797** | **5** |  **20201400004147** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003807** | **1** |  **20201400004157** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003817** | **6** |  **20201400004167** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003827** | **9** |  **20201400004177** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003837** | **4** |  **20201400004187** | **Pendiente agosto** |
|  **20201400003847** | **2** |  **20201400004197** | **Pendiente agosto** |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 6.6 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 58 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de sugerencia 3%, de queja o reclamo 3%, información 21%, de consulta 6 %, de entidades públicas 15 %, de entes de control 1%, petición 50%, las solicitudes se relacionaron con 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 realizaron 11 traslados por competencia de conformidad 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 72% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 28% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de julio de 2020, se recibieron solicitudes de PQRSD distribuidas de la siguiente manera; Dirección General dos (2) solicitudes equivalente al 3%, Dirección de Oferta tres (3) solicitudes equivalente a un 4%, Oficina Jurídica tres (3) solicitudes equivalente a un 2%, Dirección de Demanda siete (7) solicitudes equivalente a 10%, Dirección de Coordinación Interinstitucional treinta y cuatro (34) solicitudes equivalente 50%, y Dirección Administrativa y Financiera veintiuna solicitud (21) equivalente a un 31%.

# CONCLUSIÓN

Los medios de recepción virtuales (e-mail) son los mecanismos más usados por los usuarios.

Cumplimiento de los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 31 de julio del 2020, 58 solicitudes del mes de julio se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios y 10 restantes están pendientes de respuesta la cual está presupuestada para el mes de agosto.