# INFORME PQRSD MENSUAL MAYO 2020

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

Durante el mes de mayo de 2020, se recibieron un total de 80 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cuatro (4) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 80 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 4 Días hábiles |

**Nota:** Se encuentra 1 solicitud pendiente de respuesta ya por tiempo quedan pendientes para el mes de junio, 75 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017, para este mes se encuentran cuatro (4) solicitudes fuera del tiempo establecido de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero de 2017.

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha radicado** | **Días de respuesta** | **Fecha radicado** | **Días de respuesta** |
|  20201400002057 | 3 |  20201400002457 | 1 |
|  20201400002067 | 8 |  20201400002467 | 7 |
|  20201400002077 | 7 |  20201400002477 | 5 |
|  20201400002087 | 6 |  20201400002487 | 4 |
|  20201400002097 | 3 |  20201400002497 | 0 |
|  20201400002107 | 3 |  20201400002507 | 0 |
|  20201400002117 | 1 |  20201400002517 | 10 |
|  20201400002127 | 4 |  20201400002527 | 8 |
|  20201400002137 | 3 |  20201400002537 | 4 |
|  20201400002147 | 4 |  20201400002547 | 4 |
|  20201400002157 | 4 |  20201400002557 | 5 |
|  20201400002167 | 4 |  20201400002567 | 8 |
|  20201400002177 | 10 |  20201400002577 | 3 |
|  20201400002187 | 3 |  20201400002587 | 2 |
|  20201400002197 | 8 |  20201400002597 | 7 |
|  20201400002207 | 4 |  20201400002607 | 4 |
|  20201400002217 | 2 |  20201400002617 | 2 |
|  20201400002227 | 2 |  20201400002627 | 3 |
|  20201400002237 | 2 |  20201400002637 | 1 |
|  20201400002247 | 6 |  20201400002647 | 1 |
|  20201400002257 | 1 |  20201400002657 | 6 |
|  20201400002267 | 5 |  20201400002667 |   |
|  20201400002277 | 9 |  20201400002677 | 0 |
|  20201400002287 | 5 |  20201400002687 | 1 |
|  20201400002297 | 3 |  20201400002697 | 1 |
|  20201400002307 | 5 |  20201400002707 | 0 |
|  20201400002317 | 7 |  20201400002717 | 3 |
|  20201400002327 | 4 |  20201400002727 | 1 |
|  20201400002337 | 5 |  20201400002737 | 2 |
|  20201400002347 | 7 |  20201400002747 | 1 |
|  20201400002357 | 2 |  20201400002757 | 1 |
|  20201400002367 | 8 |  20201400002767 | 2 |
|  20201400002377 | 2 |  20201400002777 | 9 |
|  20201400002387 | 1 |  20201400002787 | 2 |
|  20201400002397 | 3 |  20201400002797 | 2 |
|  20201400002407 | 6 |  20201400002807 | 0 |
|  20201400002417 | 6 |  20201400002817 | 8 |
|  20201400002427 | 5 |  20201400002827 | 8 |
|  20201400002437 | 4 |  20201400002837 | 2 |
|  20201400002447 | 6 |  20201400002847 | 7 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 4 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 80 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de sugerencia 1%, de información 25%, de consulta 7 %, de entidades públicas 18 %, de entes de control 3%, petición 45%, Congreso de la Republica 1% 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 8 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 89% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 11% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de mayo de 2020, Dirección Interinstitucional treinta y cuatro (34) solicitudes equivalente al 42.5%, Control interno una (1) solicitud equivalente a 1.25%, Dirección Financiera y Administrativa dieciséis (16) solicitudes equivalente al 20%, Dirección de Demanda veinte (20) solicitudes equivalente al 25%, Dirección de oferta tres (3) solicitudes equivalente a un 3.75%, Jurídica cinco (5) solicitudes equivalente a 6.25%, Dirección General una (1) solicitud equivalente al 1.25%.

# 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 mayo del 2020, 75 solicitudes del mes de mayo se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios y 4 fuera de los tiempos establecidos, 1 solicitud que de acuerdo a los tiempos para respuesta aplica para mes de junio.