**INFORME PQRSD MENSUAL ABRIL DE 2019**

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de ABRIL de 2019.**

Durante el mes de abril de 2019, se recibieron un total de 20 peticiones, con un promedio de respuesta igual a diez (10) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 20 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 10 Días hábiles |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta días calendario** |
| 20191400000877 | 13 |
| 20191400000847 | En tramite |
| 20191400000817 | 12 |
| 20191400000807 | 5 |
| 20191400000727 | 11 |
| 20191400000737 | 6 |
| 20191400000917 | 21 |
| 20191400000857 | 2 |
| 20191400000837 | 1 |
| 20191400000937 | 3 |
| 20191400000897 | 5 |
| 20191400000887 | 5 |
| 20191400000787 | 6 |
| 20191400000927 | 2 |
| 20191400000767 | 17 |
| 20191400000717 | 5 |
| 20191400000777 | 34 |
| 20191400000797 | 5 |
| 20191400000757 | 12 |
| 20191400000867 | 21 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 10 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 20 solicitudes, de las cuales 1 se encuentran en trámite. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20191400000847, 20191400000917, 20191400000767, 20191400000777, 20191400000867 se insta a la Dirección responsable para las explicaciones pertinentes.

1. **Análisis según tipo de solicitud.**

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas:Información sobre cursos y convocatorias de cooperación , consulta de información sobre las dinamicas de cooperación.

El número de peticiones recibidas disminuyo en comparacion con las recibidas en el mes anterior.

En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se se realizaron tres **(3) 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.

1. **Medios utilizados para radicar**

El 70% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico
pqr@apccolombia.gov.co, las restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

1. **Análisis por dependencia que atiende PQRSD**

En el mes de abril de 2019, la Dirección de Coordinación Interinstitucional recibió siete (7) solicitudes, seguida de la Dirección de Demanda de la Cooperación con seis (6) solicitudes.

**CONCLUSIÓN**

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

Se cumplen los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 05 de julio de 2019, 4 de dichas solicitudes se respondieron por fuera de los tiempos reglamentarios, una (1) de ellas a la fecha no ha sido resuelta , se solicita a las Direcciones encargadas dar cuenta de las razones por la cuales no se dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.