**INFORME PQRSD MENSUAL JUNIO DE 2019**

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

Durante el mes de junio de 2019, se recibieron un total de 10 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho (8) días hábiles.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 10 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 8 Días hábiles |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta días hábiles** |
| 20191400001407 | En tramite |
| 20191400001347 | 20 |
| 20191400001387 | 10 |
| 20191400001357 | 7 |
| 20191400001317 | 4 |
| 20191400001397 | 7 |
| 20191400001367 | En tramite |
| 20191400001327 | 4 |
| 20191400001337 | 7 |
| 20191400001377 | En tramite |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 8 días hábiles, se registran para el periodo 10 solicitudes, de las cuales 3 se encuentran en trámite. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20191400001347, se insta a la Dirección responsable para las explicaciones pertinentes.

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a los siguientes temas: Información de contacto con enlaces territoriales APC-Colombia, consulta de información sobre la gestión para el acceso a la cooperación y estado de los proyectos de cooperación en el territorio.

El número de peticiones disminuyo en comparación con las recibidas 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 dos **(2) 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 60% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico   
[pqr@apccolombia.gov.co](mailto: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 junio de 2019, la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación, atendió la mayor cantidad de solicitudes, cuatro (4) en total, seguida por la Dirección de Oferta de Cooperación con tres (3) solicitudes, la Dirección de Demanda de Cooperación, la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección Administrativa y Financiera con una (1) solicitud respectivamente.

**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, 3 de dichas solicitudes se encuentran en trámite y dentro de los tiempos de respuesta reglamentarios.