**INFORME PQRSD MENSUAL MAYO DE 2019**

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

Durante el mes de mayo de 2019, se recibieron un total de 34 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho (8) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 34 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 8 Días hábiles |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta días calendario** |
| 20191400001087 | 5 |
| 20191400001077 | 3 |
| 20191400001197 | 2 |
| 20191400001287 | 6 |
| 20191400001157 | 2 |
| 20191400001227 | En trámite |
| 20191400001187 | 17 |
| 20191400000967 | 8 |
| 20191400000947 | 5 |
| 20191400000987 | 9 |
| 20191400001027 | 11 |
| 20191400001147 | 2 |
| 20191400001277 | En trámite |
| 20191400001067 | 14 |
| 20191400001267 | 1 |
| 20191400001257 | 4 |
| 20191400001237 | En trámite |
| 20191400001107 | 16 |
| 20191400001047 | 11 |
| 20191400001117 | 3 |
| 20191400000997 | 6 |
| 20191400001127 | 2 |
| 20191400001017 | 6 |
| 20191400001307 | 10 |
| 20191400001247 | 11 |
| 20191400000977 | 10 |
| 20191400001097 | 25 |
| 20191400001007 | 5 |
| 20191400001177 | 11 |
| 20191400001207 | 9 |
| 20191400000957 | 5 |
| 20191400001217 | 2 |
| 20191400001297 | 8 |
| 20191400001167 | 21 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 8 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 34 solicitudes, de las cuales 3 se encuentran en trámite. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20191400001187, 20191400001067, 20191400001247, 20191400001177, 20191400001167 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 y Registro ESAL

El número de peticiones aumento en comparación 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 cinco **(5) traslados** por competencia de conformidad con lo 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 85% de las solicitudes son recibidas mediante 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 mayo de 2019, la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación, atendió la mayor cantidad de solicitudes, doce (12) en total, seguida por la Dirección de Demanda de Cooperación con diez (10) 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, 5 de dichas solicitudes se respondieron por fuera de los tiempos reglamentarios, se solicita a las Direcciones encargadas, dar cuenta de las razones por la cuales no se dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.