**INFORME PQRSD MENSUAL ENERO 2020**

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

Durante el mes de enero de 2020, se recibieron un total de 12 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cinco punto seis (6,4) días hábiles.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 12 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 6,4 Días hábiles |

**Nota:** Al radicado 20201400000017 se le da respuesta por medio de correo electrónico, con fecha 14 de enero de 2020, tal procedimiento se realizó por fuera de la plataforma indicada para tal efecto.

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Días Hábiles de respuesta** |
| 20201400000017 | 2 |
| 20201400000027 | 14 |
| 20201400000087 | 7 |
| 20201400000067 | 4 |
| 20201400000077 | 7 |
| 20201400000037 | 2 |
| 20201400000047 | 1 |
| 20201400000107 | 7 |
| 20201400000127 | 9 |
| 20201400000117 | 7 |
| 20201400000097 | 12 |
| 20201400000057 | 5 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 6,4 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 12 solicitudes.

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

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas:Información 25% DE petición 59%, Del Congreso de La Republica 8%, y de Consulata 8% requerimientos de informaciòn tramite ESAL, las solicitudes se relacionaron con temas sobre procedimientos para la gestiòn de donaciones y recursos de cooperación, consulta de información sobre las dinamicas de cooperación.

En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y no se realizaron 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 91,6 % 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 enero de 2020, la Dirección de Coordinación Interinstitucional recibió cuatro (4) solicitudes, seguida la Dirección Administrativa y Financiera que recibió cuatro (4) solicitudes y La Dirección de Demanda que recibió cuatro (4) 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 31 de enero de 2020, todas las solicitudes del mes de enero se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios.