

# INFORME PQRSD MENSUAL NOVIEMBRE 2021

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de noviembre de 2021.**

Durante el mes de noviembre de 2021, se recibieron un total de 47 peticiones, con un promedio de respuesta igual a siete punto doce 7.12 días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 47 |
| Tiempo promedio de respuesta: |  7.12 días hábiles |

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo hasta creación respuesta (días hábiles)** | **Radicado** | **Tiempo hasta creación respuesta (días hábiles)** |
|  20211400006147 | 7 |  20211400006387 | 3 |
|  20211400006157 | 4 |  20211400006397 | 0 |
|  20211400006167 | 5 |  20211400006407 | 6 |
|  20211400006177 | 1 |  20211400006417 | 1 |
|  20211400006187 | 3 |  20211400006427 | 0 |
|  20211400006197 | 1 |  20211400006437 | 4 |
|  20211400006207 | 0 |  20211400006447 | 2 |
|  20211400006217 | 2 |  20211400006457 | 1 |
|  20211400006227 | 3 |  20211400006467 | 2 |
|  20211400006237 | 3 |  20211400006477 | 0 |
|  20211400006247 | 3 |  20211400006487 | 2 |
|  20211400006257 | 3 |  20211400006497 | 6 |
|  20211400006267 | 2 |  20211400006507 | 1 |
|  20211400006277 | 1 |  20211400006517 | 3 |
|  20211400006287 | 5 |  20211400006527 | 1 |
|  20211400006297 | 2 |  20211400006537 | 4 |
|  20211400006307 | 0 |  20211400006547 | 2 |
|  20211400006317 | 3 |  20211400006567 | 3 |
|  20211400006327 | 1 |  20211400006577 | 3 |
|  20211400006337 | 0 |  20211400006587 | 0 |
|  20211400006347 | 6 |  20211400006597 | 0 |
|  20211400006357 | 0 |  20211400006607 | 1 |
|  20211400006367 | 0 |  20211400006617 | 0 |
|  20211400006377 | 0 |   |   |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 7.12 días hábiles, teniendo en cuenta que 47 solicitudes ya han sido respondidas, bajo los tiempos establecidos por ley.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de información 16%, de entidades públicas 23%, de petición de interés general 59%, entes de control 2%, las solicitudes se relacionaron a 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 de conformidad en lo 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 88% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, y el 12% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

#  Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de noviembre del 2021, se recibieron solicitudes de PQRSD distribuidas de la siguiente manera;

Dirección de Demanda siete (7) solicitudes equivalentes a un 15%,

Dirección de Coordinación Interinstitucional veintinueve (29) solicitudes equivalentes 62%,

Dirección Administrativa y Financiera tres (3) solicitudes equivalentes a un 6%,

Dirección de Oferta dos (2) solicitudes equivalentes a un 4%,

Dirección de Peticiones, Quejas y Reclamos cinco (5) solicitudes equivalentes a un 11%,

Sin asignación uno (1) solicitudes equivalentes a un 2%.

# CONCLUSIÓNES

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

Se dio cumplimiento con los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015.

A la fecha con corte 30 de noviembre del 2021, para las 47 solicitudes del mes de noviembre se respondieron en su totalidad conforme a los tiempos reglamentarios dentro del término de ley.

**OFICINA PQRSD**