# INFORME PQRSD MENSUAL JUNIO 2020

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

Durante el mes de junio de 2020, se recibieron un total de 66 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cinco punto uno (5.1) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 66 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 5.1 Días hábiles |

**Nota:** Se encuentran 15 solicitudes pendientes de respuesta ya por tiempo quedan pendientes para el mes de julio, 51 solicitudes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017, para este mes no se encuentran solicitudes fuera del tiempo establecido de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero de 2017.

# Tiempo de respuesta por petición

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta (días)** | **Radicado** | **Tiempo de respuesta (días)** |
|  20201400002857 | 6 |  20201400003187 | 3 |
|  20201400002867 | 1 |  20201400003197 | 4 |
|  20201400002877 | 5 |  20201400003207 | 11 |
|  20201400002887 | 2 |  20201400003217 | 9 |
|  20201400002897 | 2 |  20201400003227 | 9 |
|  20201400002907 | 6 |  20201400003237 | Pendiente  |
|  20201400002917 | 4 |  20201400003247 | 5 |
|  20201400002927 | 3 |  20201400003257 | Pendiente  |
|  20201400002937 | 5 |  20201400003267 | Pendiente  |
|  20201400002947 | 8 |  20201400003277 | 2 |
|  20201400002957 | 8 |  20201400003287 | 2 |
|  20201400002967 | 4 |  20201400003297 | 2 |
|  20201400002977 | 5 |  20201400003307 | 4 |
|  20201400002987 | 3 |  20201400003317 | 5 |
|  20201400002997 | 9 |  20201400003327 | 5 |
|  20201400003007 | 9 |  20201400003337 | 5 |
|  20201400003017 | 9 |  20201400003347 | Pendiente  |
|  20201400003027 | 10 |  20201400003357 | 6 |
|  20201400003037 | 5 |  20201400003367 | 6 |
|  20201400003047 | 3 |  20201400003377 | Pendiente  |
|  20201400003057 | 1 |  20201400003387 | 3 |
|  20201400003067 | 9 |  20201400003397 | 2 |
|  20201400003077 | 5 |  20201400003407 | Pendiente  |
|  20201400003087 | 4 |  20201400003417 | 4 |
|  20201400003097 | 2 |  20201400003427 | Pendiente  |
|  20201400003107 | 10 |  20201400003437 | Pendiente  |
|  20201400003117 | 5 |  20201400003447 | Pendiente  |
|  20201400003127 | 9 |  20201400003457 | Pendiente  |
|  20201400003137 | 8 |  20201400003467 | Pendiente  |
|  20201400003147 | 8 |  20201400003477 | Pendiente  |
|  20201400003157 | Pendiente  |  20201400003487 | Pendiente  |
|  20201400003167 | 3 |  20201400003497 | 1 |
|  20201400003177 | 6 |  20201400003507 | Pendiente  |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 5.1 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 66 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: de sugerencia 3%, de queja o reclamo 8% información 17%, de consulta 4 %, de entidades públicas 17 %, de entes de control 1%, petición 50%, las solicitudes se relacionaron con 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 y se realizaron 6 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.

# Medios utilizados para radicar

El 71% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 29% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de mayo de 2020, Dirección General cuatro (4) solicitudes equivalente al 6%, Dirección de Oferta dos (2) solicitudes equivalente a un 3%, Oficina Jurídica siete (7) solicitudes equivalente a un 11%, Dirección de Demanda cinco (5) solicitudes equivalente a 7%, Dirección de Coordinación Interinstitucional treinta y cinco (35) solicitudes equivalente 53%, y Dirección Administrativa y Financiera trece solicitudes equivalente a un 20%.

# CONCLUSIÓN

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

Cumplimiento de los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 30 de junio del 2020, 51 solicitudes del mes de junio se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios y 15 restantes están pendientes de respuesta la cual está presupuestada para el mes de julio.