# INFORME PQRSD MENSUAL ABRIL 2020

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

Durante el mes de abril de 2020, se recibieron un total de 70 peticiones, con un promedio de respuesta igual a cuatro punto dos (4.2) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 70 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 4.2 Días hábiles |

**Nota:** Se encuentran 10 solicitudes pendientes de respuesta ya por tiempo quedan pendientes para el mes de mayo, las restantes han cumplido con los tiempos de respuesta de acuerdo a la Resolución 048 del 10 de febrero 2017, para este mes se encuentra una (1) solicitud 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 respuesta días** | **Radicado** | **Tiempo respuesta días** |
| 20201400001547 | 8 | 20201400001717 | 5 |
| 20201400001597 | 2 | 20201400001987 | 1 |
| 20201400001567 | 9 | 20201400001907 |   |
| 20201400002027 |   | 20201400002037 | 1 |
| 20201400001497 | 2 | 20201400001637 | 4 |
| 20201400002017 |   | 20201400001397 | 3 |
| 20201400001477 |   | 20201400001367 | 3 |
| 20201400001517 | 3 | 20201400001357 | 3 |
| 20201400001617 | 9 | 20201400001417 | 7 |
| 20201400001947 | 4 | 20201400001967 |   |
| 20201400001577 | 3 | 20201400001607 | 1 |
| 20201400001997 |   | 20201400001847 | 1 |
| 20201400001797 | 3 | 20201400001427 | 5 |
| 20201400001627 | 2 | 20201400001467 | 5 |
| 20201400001767 | 6 | 20201400001827 | 9 |
| 20201400001537 | 3 | 20201400001687 | 6 |
| 20201400001677 | 3 | 20201400001557 | 0 |
| 20201400001747 | 4 | 20201400001887 | 7 |
| 20201400001757 | 8 | 20201400001457 | 5 |
| 20201400001787 | 4 | 20201400002047 | 3 |
| 20201400001777 |   | 20201400001377 | 3 |
| 20201400001647 | 1 | 20201400001387 | 5 |
| 20201400001657 | 4 | 20201400001507 | 1 |
| 20201400001437 | 1 | 20201400001737 |   |
| 20201400001587 | 2 | 20201400001487 | 4 |
| 20201400001707 | 2 | 20201400001837 | 3 |
| 20201400001927 | 4 | 20201400001807 | 4 |
| 20201400001817 | 4 | 20201400001877 | 2 |
| 20201400001697 | 7 | 20201400001867 | 4 |
| 20201400001937 | 1 | 20201400001977 |   |
| 20201400001407 | 4 | 20201400002007 | 3 |
| 20201400001667 | 2 | 20201400001447 | 14 |
| 20201400001727 | 2 | 20201400001897 | 7 |
| 20201400001917 | 4 | 20201400001957 |   |
| 20201400001527 | 11 | 20201400001857 | 5 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 4.2 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 70 solicitudes.

# Análisis según tipo de solicitud.

Las peticiones recibidas se refieren a los siguientes temas: Información 20%, de congreso de la Republica 4%, de contestación 2%, de consulta 9%, de entes de control 1%, de entidades públicas 19 %, petición 44%, comunicaciones oficiales 1%, 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 8 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 93% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico pqr@apccolombia.gov.co, el 7% restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD.

# Análisis por dependencia que atiende PQRSD

En el mes de abril de 2020, Dirección General recibió una solicitud (1), Dirección de Demanda veintiuno 21 solicitudes, Dirección de oferta tres (3) solicitudes, Oficina Jurídica dos (2) solicitud, Dirección de Coordinación Interinstitucional veintiocho (28) solicitudes, Dirección Administrativa y financiera diez (14) solicitudes, control interno una 1 solicitud.

# 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 abril de 2020, 69 solicitudes del mes de abril se respondieron conforme a los tiempos reglamentarios y 1 fuera de los tiempos establecidos, 10 radicados están pendientes de respuesta ya que pasan a mes de mayo.