**INFORME PQRSD MENSUAL SEPTIEMBRE DE 2019**

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

Durante el mes de septiembre de 2019, se recibieron un total de 28 peticiones, con un promedio de respuesta igual a siete (7) días hábiles.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 28 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 7 Días hábiles |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta días calendario** |
| 20191400002077 | 4 |
| 20191400001907 | 30 |
| 20191400001917 | 1 |
| 20191400002097 | 4 |
| 20191400002007 | 4 |
| 20191400002087 | 6 |
| 20191400002067 | 12 |
| 20191400002017 | 9 |
| 20191400001947 | 6 |
| 20191400001957 | 5 |
| 20191400002177 | 7 |
| 20191400002027 | 10 |
| 20191400002137 | 1 |
| 20191400001937 | 4 |
| 20191400001977 | 2 |
| 20191400001997 | 14 |
| 20191400002047 | 14 |
| 20191400002167 | 7 |
| 20191400002147 | 2 |
| 20191400002057 | 7 |
| 20191400002157 | 5 |
| 20191400001987 | 17 |
| 20191400002117 | 11 |
| 20191400001927 | 2 |
| 20191400002107 | 3 |
| 20191400002037 | 4 |
| 20191400002127 | 1 |
| 20191400001967 | 15 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 7 días hábiles, teniendo en cuenta las solicitudes que ya han sido respondidas. Se registra para el periodo 28 solicitudes. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20191400001907, 20191400001987se 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: requerimientos de informaciòn talento humano, informaciòn sobre procedimientos para la gestiòn de donaciones en especie, consulta de información sobre las dinamicas de cooperación.

El número de peticiones recibidas aumento en comparacion 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 tres **(3) 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 89% 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 septiembre de 2019, la Dirección de Coordinación Interinstitucional recibió diez (10) solicitudes, seguida de la Dirección de Demanda de la Cooperación con siete (7) 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 23 de octubre de 2019, 2 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.