**INFORME PQRSD MENSUAL AGOSTO DE 2019**

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

Durante el mes de agosto de 2019, se recibieron un total de 27 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho (8) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 27 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 8 Días hábiles |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

| **Radicado** | **Tiempo de respuesta días calendario** |
| --- | --- |
| 20191400001847 | 3 |
| 20191400001797 | 1 |
| 20191400001657 | 6 |
| 20191400001777 | 2 |
| 20191400001687 | 4 |
| 20191400001887 | 15 |
| 20191400001837 | 15 |
| 20191400001677 | 6 |
| 20191400001897 | 1 |
| 20191400001717 | 2 |
| 20191400001737 | 9 |
| 20191400001747 | 4 |
| 20191400001767 | 16 |
| 20191400001697 | 24 |
| 20191400001787 | 9 |
| 20191400001807 | 17 |
| 20191400001867 | 15 |
| 20191400001667 | 10 |
| 20191400001817 | 5 |
| 20191400001827 | 4 |
| 20191400001637 | 9 |
| 20191400001727 | 1 |
| 20191400001857 | 7 |
| 20191400001647 | 2 |
| 20191400001757 | 6 |
| 20191400001707 | 11 |
| 20191400001877 | 11 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 8 días hábiles, se registran para el periodo 27 solicitudes, de las cuales ninguna se encuentra en trámite. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20191400001767, 20191400001697, 20191400001807, 20191400001867 se insta a la Dirección responsable para las explicaciones pertinentes.

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a los siguientes temas: Solicitud de información sobre el Portal de servicios de Cooperación, Solicitud de información para la gestión de recursos de cooperación ESAL y entidades públicas, Información con fines academicos, solicitudes de aclaración, carrera administrativa

El número de peticiones aumento en comparación con las recibidas el mes anterior.

En este mes se presento una (1) queja, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se se realizaron un **(1) traslado** 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 78% de las solicitudes son recibidas mediante el correo electrónico
pqr@apccolombia.gov.co, las restante se canalizaron a través del formulario de registro de PQRSD disponible en la página oficial de la entidad.

1. **Análisis por dependencia que atiende PQRSD**

En el mes de agosto de 2019, la Dirección Administrativa y financiera atendió la mayor cantidad de solicitudes, diez (10) en total, seguida por la Dirección de coordinación interinstitucional siete (7) solicitudes, la Dirección de Demanda con seis (6) solicitudes y la Dirección de oferta con cuatro (4) solicitudes.

**CONCLUSIÓN**

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

Se cumplen de manera parcial los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015. A la fecha con corte 25 de septiembre de 2019, las solicitudes cuentan con respuesta, 4 de dichas solicitudes se respondieron fuera de los tiempos de respuesta reglamentarios.