**INFORME PQRSD MENSUAL JULIO DE 2019**

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

Durante el mes de julio de 2019, se recibieron un total de 22 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho (10) días hábiles.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 22 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 10 Días hábiles |

**Nota: Se excluye del análisis los radicados en trámite y el radicado 20191400001617, teniendo en cuenta la ampliación del plazo para la respuesta a la solicitud otorgado por la Contraloría General de la República.**

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta días calendario** |
| 20191400001457 | 13 |
| 20191400001607 | 8 |
| 20191400001537 | 1 |
| 20191400001447 | 4 |
| 20191400001587 | 5 |
| 20191400001477 | 13 |
| 20191400001427 | 19 |
| 20191400001617 | 25 |
| 20191400001497 | 2 |
| 20191400001527 | 14 |
| 20191400001547 | 34 |
| 20191400001437 | 10 |
| 20191400001417 | 1 |
| 20191400001557 | 3 |
| 20191400001517 | 4 |
| 20191400001507 | 7 |
| 20191400001467 | 8 |
| 20191400001567 | 16 |
| 20191400001487 | 7 |
| 20191400001627 | 9 |
| 20191400001597 | 11 |
| 20191400001577 | 20 |

En el análisis de este informe se establece que el tiempo promedio de respuesta es de 10 días hábiles, se registran para el periodo 22 solicitudes, de las cuales ninguna se encuentra en trámite. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20191400001547, 20191400001477, 20191400001427, 20191400001597, 20191400001567 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: Información de contacto con enlaces territoriales APC-Colombia, Solicitud de Información Cooperación Internacional en el marco del Acuerdo de paz, estado de los proyectos de cooperación en el territorio.

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

En este mes se presento (1) queja y (1) denuncia, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y se se realizaron cinco **(5) 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 64% 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 pagina oficial de la entidad.

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

En el mes de julio de 2019, la Dirección de Demanda de Cooperación, atendió la mayor cantidad de solicitudes, siete (7) en total, seguida por la Dirección Administrativa y financiera con cinco (5) 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, 5 de dichas solicitudes se respondieron fuera de los tiempos de respuesta reglamentarios.