**INFORME PQRSD MENSUAL FEBRERO DE 2018**

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de febrero de 2018.**

Durante el mes de febrero de 2018, se recibieron un total de 32 peticiones, con un promedio de respuesta igual a diez (10) días.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 32 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 10 |

1. **Análisis por tipo de petición según el objeto.**

Las peticiones mas recibidas se refieren a la informacion para la gestión, financiación y acompañamientos para proyectos en los diferentes departamentos y municipios del País, las cuales se acogieron y se respondieron oportunamente al ciudadano.

En este mes no se presentaron quejas.

Durante el mes sólo recibimos cuatro solicitudes de concepto, una interna y dos externas, las solicitudes externas fueron respecto a los procesos de Exención de IVA para proyectos de Cooperación, el registro de los recursos y ooperacion tecnica para victimas con dicapacidad.

1. **Medios utilizados para radicar**

Se revisaron los reportes de medios utilizados para radicar las solicitudes, las recibidas por e-mail, equivalen al 47% del total de las peticiones recibidas.

Las recibidas por correspondencia incrementaron en comparación con las del mes de enero de 2018, sin conocerse con certeza el motivo.

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

En el mes de febrero de 2018, la Dirección de Coordinación Interinstitucional atendió un mayor número de peticiones, y el motivo de consulta versa sobre información acerca del de los procedimientos para recibir ayuda para proyectos, el área que le sigue en mayor porcentaje de PQRSD atendidas es la Oficina Asesora Jurídica, los temas de consultan no refieren directamente a la competencia de la entidad, por lo cual se le dio traslado conforme a lo establecido el artículo 21 de CPACA- ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, así mismo, la Dirección de Demanda, recibió un numero representativo de solicitudes, y las consultas están relacionadas con los proyectos de ayuda oficial al desarrollo bilateral. Las demás direcciones tuvieron bajo porcentaje de solicitudes.

**CONCLUSIÓN**

Como conclusión del análisis de información realizado, es preciso señalar que la información acerca de recursos de cooperación internacional siguió siendo un asunto que requirió de gran atención por parte de los funcionarios encargados del asunto.

Los medios de recepción virtuales (e-mail) siguen siendo la tendencia, no obstante, haberse presentado un significativo aumento en la correspondencia física.

Las peticiones, presentaron un número significativo en comparación con periodos anteriores.

Finalmente se resalta que el promedio de respuesta, no sobrepasa el del término que estipulado en la ley 1755 de 2015.