**INFORME PQRSD MENSUAL ENERO DE 2018**

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

Durante el mes de enero de 2018, se recibieron un total de 25 peticiones, con un promedio de respuesta igual a seis (6) días.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 25 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 6 |

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a la informacion para recibir apoyos para el desarrollo de proyectos y al registro de entidades sin ánimo de lucro que reciban o ejecuten recursos de cooperción internacinal no reembolsables, las cuales se acogieron y se respondieron oportunamente al ciudadano.

En este mes no se presentaron quejas.

Durante el mes sólo recibimos una solicitud de concepto, lo que probablemente obedece a que en la página web de la Entidad, se esta bindand la sufiicente información respecto a las definiciones jurídicas relacionadas con la cooperación internacinal.

1. **Medios utilizados para radicar**

Se revisaron los reportes de medios utilizados para radicar las solicitudes, el uso de los canales virtuales (e-mail, formulario web y Facebook), en especial e-mail, las cuales sumadas equivalen al 72% del total de las peticiones recibidas.

Las recibidas por correspondencia tuvieron una disminución en comparación con las del mes de diciembre de 2017, sin conocerse con certeza el motivo.

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

En el mes de enero de 2018, la Dirección de demanda atendió un mayor número de peticiones, y el motivo de consulta versa sobre información acerca del objeto misional de la entidad, el área que le sigue en mayor porcentaje de PQRSD atendidas es DCI, las consultas están relacionadas con las convocatorias de proyectos y con la forma en que las ONG´s pueden acceder a recursos de fuentes de cooperación internacional y en relación con asuntos de cooperación para el posconflicto. 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 de tipo información, 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.