**INFORME PQRSD CONSOLIDADO DEL AÑO 2017**

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), recibidas en la vigencia 2017.**

Durante la vigencia 2017, se recibieron un total de 547 peticiones, con un promedio de respuesta igual a nueve (9) días, en comparación con la vigencia 2016, se mantiene el promedio de respuestas mensuales y totales.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL 2017** | **CONSOLIDADO GENERAL 2016** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 547 |  | 560 |
| **Tiempo promedio de respuesta:** | **9** |  | **4.4** |

A pesar de mantenerse el promedio de la cantidad de PQRSD recibidas en la vigencia 2016, el tiempo de respuesta para el año 2017 aumento en el doble, lo que obedece a un aumento en el tipo de consultas, y a la forma en que se contabilizó en este último año, el tiempo de respuesta, toda vez que el sistema de información de la Entidad, actualmente contabiliza el promedio en el tiempo de respuesta, desde la fecha de radicación de la petición hasta el momento en que se genera el archivo definitivo de la misma, mientras que durante el año 2016 se contaba desde el envío real directo por parte del funcionario responsable de la respuesta.

No obstante lo anterior, mantiene la Entidad un promedio en los tiempos de respuesta, que demuestra la importancia dada a la atención de las solicitudes que realizan los ciudadanos.

En el análisis de las peticiones recibidas mes a mes, encontramos que existe un promedio de 46 peticiones mensuales.

Cabe resaltar que desde la vigencia 2015 el número de peticiones recibidas ha vendido aumentando, y analizando el contenido de las mismas, encontramos que este aumento se debe al papel relevante de APC-Colombia en la consolidación de los recursos para la paz y a la importancia que viene ganando la Agencia, como coordinador de la cooperación internacional.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Entradas** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| año/mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 2017 | 27 | 52 | 52 | 28 | 58 | 54 | 59 | 39 | 35 | 60 | 41 | 42 |

Histórico mes a mes durante la vigencia.

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

En el año 2017, la Agencia, recibió un mayor numero de peticiones del tipo peticion general, con relación al año anterior. Los temas predominantes, fueron los relacionados con la forma de lograr recursos de cooperación internacional para diferentes proyectos, las convocatorias a cursos cortos, y un tema nuevo, relacionado con la obligación de registrar los recursos de cooeración internacional no reembolzable, recibidos o ejecutados por parte de las entidades sin ánimo de lucro.

Dento de los temas relevantes, tambien se destacan solitudes de información realizadas por estudiantes de pregrado y posgrado, con fines ácademicos, para lo cual ha sido de gran ayuda el sistema de información CICLOPE.

Se resalta que el numero de denuncias, fueron en realidad asuntos que debian ser traslados a otras Entidades, por competencia, al ser asuntos que recayeran en funcionarios de APC-Colombia. En todo el año sólo se recibieron 4 quejas, de las cuales una fue trasladada, las demas si fueron dirigidas a las funciones de APC-Colombia, pero ninguna relacionada con asuntos de gravedad, sino que se trataban de aclaraciones al ciudadano, sin que existiera un mayor precedente.

Las consultas tambien presentaron un aumento significativo durante este año, pues pasaron de 8 en el año 2016 a 48 en el 2017. Su clasificación no muestra en todos los casos requerimiento de conceptos jurídicos, sino de temas técnicos.

1. **Medios utilizados para radicar**

Las radicaciones realizadas por medio de canales virtuales (e-mail, formulario web) siguen en aumento, las redes sociales si bien sólo registra un 1%, se debe tener en cuenta que muchos comentarios relacionados con el desarrollo de competencias de la Entidad, por lo general se atienden por la misma red, sin necesidad de elaborar un registro que demore su atención. El formulario web de APC – COLOMBIA, ha presentado mejoras, pero sigue registrando bajo porcentaje en su utilización, se cree que esto se debe a que el ciudadano considera que es más práctico dirigir su petición directamente a la bandeja de correo de PQRSD.

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

Durante la vigencia 2017, de acuerdo con los datos que registra el sistema de gestión documental ORFEO, aparece la Dirección General como la dependencia que mayor número de peticiones atendió, ello obedece al aumento de peticiones relacionadas con el registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable que deben realizar las entidades sin ánimo de lucro, que por tratarse de un trámite nuevo, generó mucha expectativa en los obligados. También, se evidencia que se registraron como atendidas por el área jurídica –PQRSD, toda vez que el sistema cargo algunas peticiones a la dependencia que las archivó y no a quien realmente las contestó.

Para la vigencia 2016, la dependencia con mayor número de peticiones fue la Dirección de Coordinación Interinstitucional, que para este año, aparece con el segundo porcentaje siguiendo a la Dirección General.

Las demás dependencias conservan un mismo promedio, menor al de las primeras dos.

**CONCLUSIÓN**

La entidad debe insistir en las preguntas frecuentes y seguir buscando las formas para que el ciudadano acceda directamente a la información (incluye información en CICLOPE) que requiere sin necesitar de elevar un derecho de petición.

El formulario web es una herramienta que genera eficiencia en la gestión de PQRSD, pero analizado su bajo porcentaje de uso, se requiere buscar las formas de motivar su uso por parte de los ciudadanos.

Finalmente se resalta el promedio de respuesta que es mucho menor al establecido, inclusive para las peticiones de información, según lo establecido por la ley 1755 de 2015, no obstante teniendo en cuenta el promedio de respuesta de los años 2015 y 2016, este se debe mantener, evitando su aumento, pues entre más oportuna sea la respuesta, mayor será la evidencia de la importancia que tiene la atención al ciudadano para la entidad.