**INFORME PQRSD MENSUAL NOVIEMBRE DE 2018**

1. **Revisión de datos generales relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), recibidas en el mes de noviembre de 2018.**

Durante el mes de noviembre de 2018, se recibieron un total de 15 peticiones, con un promedio de respuesta igual a dieciséis (16) días.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 15 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 16 Días |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta (días) Habiles** |
| 20181400004587 | 12 |
| 20181400004567 | 7 |
| 20181400004537 | 10 |
| 20181400004607 | 14 |
| 20181400004597 | 13 |
| 20181400004577 | 15 |
| 20181400004547 | En trámite |
| 20181400004637 | 15 |
| 20181400004517 | 7 |
| 20181400004497 | 15 |
| 20181400004627 | 14 |
| 20181400004507 | 13 |
| 20181400004617 | 15 |
| 20181400004527 | 12 |
| 20181400004557 | 15 |

En el análisis de este informe se debe tener en cuenta que el sistema de Orfeo, un tiene parametrizado las respuestas en días calendario, por tal razón se visualizan las respuestas con un número superior en días, y un marco general de días de dieciséis (16) sin embargo, los oficios que contienen las respuestas, están elaborados

y enviados dentro de los términos establecidos en la Ley. Para el caso del radicado 20181400004547, la respuesta se tiene que dar en conjunto de las tres direcciones, sin embargo, al peticionario vía telefónica se le informó la demora de la respuesta a su petición.

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a peticiones de hoja de ruta de cooperacion y donaciones

El numero de peticiones disminuyó en comparacion con las recibidas en el mes anterior.

En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y no se realizaron 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.

Durante el mes de noviembre se presentò una solicitud de concepto, referente a pagos a la EPS Sanitas por la no marcaciòn de la novedad de retiro de funcionarios de la entidad.

1. **Medios utilizados para radicar**

Se revisaron los reportes de medios utilizados para radicar las solicitudes, y encontramos que las recibidas por e-mail, equivalen al 60% del total de las peticiones recibidas.

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

En el mes de noviembre de 2018, la Dirección Administrativa y financiera atendió un mayor número de peticiones las demás direcciones tuvieron bajo porcentaje de solicitudes.

**CONCLUSIÓN**

Como conclusión del análisis de información, es preciso señalar que por ser fin de año las solicitudes de donaciones se convierten en asunto de consulta por parte de nuestros usuarios y requiere de especial atención por parte de los funcionarios encargados del asunto.

Los medios de recepción virtuales (e-mail) siguen siendo el medio más utilizados por los usuarios.

Finalmente se resalta que se cumplen los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015.