**INFORME PQRSD MENSUAL MARZO DE 2018**

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

Durante el mes de marzo de 2018, se recibieron un total de 51 peticiones, con un promedio de respuesta igual a doce (12) días.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 51 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 12 |

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a la solicitud de financiación para desarrollo de proyectos de cooperación internacional, normatividad aplicable a las ESAL, las cuales se acogieron y se respondieron oportunamente al ciudadano.

En este mes no se presentaron quejas.

Durante el mes se recibieron cuatro (4) solicitudes de concepto, tres (3) externas y una (1) interna, los temas de consulta fueron: viabilidad para la terminacion anticipada aceptacion de oferta, aplicación de la Ley 358/2017 y formulario ESAL y contratacion en Ley de garantias, a todos se les dio respuesta oportunamente.

1. **Medios utilizados para radicar**

Se revisaron los reportes de medios utilizados para radicar las solicitudes, las recibidas por e-mail, equivalen al 57% del total de las peticiones recibidas.

En el presente mes no se recibieron peticiones por correspondencia.

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

En el mes de marzo de 2018, la Dirección de Coordinación Interinstitucional atendió un mayor número de peticiones, y el motivo de consulta versa sobre información acerca de postulación y financiamiento para proyectos, el área que le sigue en mayor porcentaje de PQRSD atendidas es la Oficina Asesora Jurídica, los temas de consultan refieren al registro ante la entidad de los recursos cooperación internacional no reembolsable, y otros de consulta en los cuales la entidad no tiene 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, 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 el medio más utilizados por los usuarios, no obstante, haberse presentado un significativo aumento en la correspondencia física.

Las peticiones, presentaron una disminución en comparación con el mes anterior.

Finalmente se resalta que los tiempos de respuestas aumentaron, sin embargo no sobrepasan el término que estipula la ley 1755 de 2015.