**INFORME PQRSD MENSUAL DICIEMBRE DE 2017**

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

Durante el mes de diciembre de 2017, se recibieron un total de 42 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho (8) días.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 42 |
| **Tiempo promedio de respuesta:** | **8** |

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

Las dos sugerencias recibidas se refieren al funcionamieto del sistema de información de APC – Colombia denomibado CICLOPE 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. Esto puede interpretarse como que fueron superados los asuntos que motivaron las quejas en el mes anterior.

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, evidenciándose que se mantuvo la tendencia del mes anterior, es decir el uso de los canales virtuales (e-mail, formulario web y Facebook), en especial e-mail, las cuales sumadas equivalen al 75% del total de las peticiones recibidas. En lo relacionado con los medios de recepción, se evidencia que se presentan pocas solicitudes mediante el formulario web, lo que probablemente se debe a dos factores eventuales, a saber: el primero es que los ciudadanos crean que, si su petición se tramita a través del formulario, no se le garantizara su recepción y el segundo puede deberse a que, para diligenciar el formulario de PQRSD, se debe tomar una ruta que pese a ser corta no se ubica en el home de la página web.

Las recibidas por correspondencia tuvieron un aumento en comparación con las del mes de noviembre de 2017, sin conocerse con certeza el motivo de ese aumento porcentual.

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

En el mes de diciembre de 2017, la Dirección General atendió un mayor número de peticiones debido a que la oficina de comunicaciones, encargada de la página web de la entidad atendió la mayoría de peticiones relacionadas con el nuevo trámite de registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable relacionadas con el formulario de registro publicado en la página web institucional. El área que le sigue en mayor porcentaje de PQRSD atendidas es la Dirección Demanda, cuya tendencia también se debe los motivos expuestos, pero en relación con el contenido de la información requerida en el registro y con los académicos interesados en los asuntos de cooperación para el posconflicto. Las demás direcciones tuvieron bajo porcentaje de atención de las mismas, como la Dirección de Coordinación Interinstitucional que tiene una tendencia totalmente diferente al promedio del año, toda vez que generalmente, es esta dependencia la que más atiende peticiones, esta disminución pudo haber sido ocasionada a que cada vez se incluye más información en la página web de la Entidad, relacionada con las convocatorias de proyectos y con la forma en que las ONG´s pueden acceder a recursos de fuentes de cooperación internacional.

**CONCLUSIÓN**

Como conclusión del análisis de información realizado, es preciso señalar que el trámite de registro 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 siguen siendo la tendencia, no obstante, haberse presentado un significativo aumento en la correspondencia física.

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

Finalmente se resalta que el promedio de respuesta, no sobrepasa el 50% del término que estipula la ley 1755 de 2015.