**INFORME PQRSD MENSUAL DICIEMBRE DE 2018**

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

Durante el mes de diciembre de 2018, se recibieron un total de 53 peticiones, con un promedio de respuesta igual a once (11) días.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 53 |
| Tiempo promedio de respuesta: | 11 Días |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta (días)** |
| 20181400004987 | 1 |
| 20181400004757 | 8 |
| 20181400004917 | 11 |
| 20181400005017 | 1 |
| 20181400004737 | 8 |
| 20181400004797 | 11 |
| 20181400005027 | 4 |
| 20181400005157 | 8 |
| 20181400005047 | 11 |
| 20181400004677 | 15 |
| 20181400005127 | 8 |
| 20181400004887 | 15 |
| 20181400004847 | 15 |
| 20181400004897 | 7 |
| 20181400005007 | 4 |
| 20181400005097 | 4 |
| 20181400005117 | 5 |
| 20181400004647 | 11 |
| 20181400005057 | 11 |
| 20181400005137 | 9 |
| 20181400005087 | 10 |
| 20181400005167 | 1 |
| 20181400004807 | 7 |
| 20181400005107 | 11 |
| 20181400004877 | 11 |
| 20181400004657 | 18 |
| 20181400004787 | 11 |
| 20181400004707 | 7 |
| 20181400005077 | 17 |
| 20181400004967 | 18 |
| 20181400004837 | 18 |
| 20181400004937 | 7 |
| 20181400005067 | 21 |
| 20181400004767 | 10 |
| 20181400004747 | 16 |
| 20181400005037 | 8 |
| 20181400004857 | 21 |
| 20181400004997 | 9 |
| 20181400004927 | 14 |
| 20181400004817 | 7 |
| 20181400005147 | 0 |
| 20181400004907 | 15 |
| 20181400004717 | 14 |
| 20181400004977 | 10 |
| 20181400004697 | 7 |
| 20181400004777 | 10 |
| 20181400004867 | 10 |
| 20181400004687 | 10 |
| 20181400004947 | 10 |
| 20181400004827 | 10 |
| 20181400004667 | 11 |
| 20181400004957 | 10 |
| 20181400004727 | 11 |

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 diecisiete (17) sin embargo, los oficios que contienen las respuestas, están elaborados

y enviados dentro de los términos establecidos en la Ley. Sin embargo, respecto al tiempo de respuesta de radicado No. 20181400005077, se instó a la Dirección para las explicaciones pertinentes.

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a peticiones de donaciones y traslados por competencia

El numero de peticiones aumento 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 se se realizaron 6 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 diciembre no se presentò solicitud de concepto.

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 96% del total de las peticiones recibidas.

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

En el mes de diciembre de 2018, la Dirección de coordinación institucional de Cooperación atendió un mayor número de peticiones sobre asesoría y postulaciones a proyectos, becas, asistencia para emprendimiento. 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.