**INFORME PQRSD MENSUAL NOVIEMBRE DE 2017**

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

Durante el mes de noviembre de 2017, se recibieron un total de 40 peticiones, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro de los términos de ley y de forma oportuna, prueba de ello es que sólo se usaron en promedio 7 días para dar respuesta a las peticiones, lo que evidencia la importancia que ha tenido para APC-Colombia la atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta que inclusive en este promedio se incluyen las consultas, sin que se exceda ni si quiera el 50% del tiempo que dispone la Ley 1755 de 2015 para emitir las respuestas.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 40 |
| Cantidad de solicitudes contestadas oportunamente:  | 40  |
| **Tiempo promedio de respuesta:** | **7** |

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

La sugerencia recibida hizo referencia al funcionamieto del sistema de información de APC – Colombia denomibado CICLOPE, la cual se acogió y se respondió oportunamente al ciudadano por parte del area de planeación, como área encargada de la administración de dicho sistema de información.

Las dos quejas recibidas, fueron atendidas de manera rápida, emitiendo informe al peticionario en menos de 2 y 6 días respectivamente, es de aclarar que las quejas presentadas no se deben a actos de corrupción sino a una indebida percepción respecto al servicio desplegado por la entidad. Una se relacionó con el nuevo trámite de APC-Colombia consistente en el registro de recursos de cooperación internacional, y la misma se generó motivada a que al momento de comunicarse telefónicamente no fue posible encontrar a un funcionario que le diera la información requerida, indicandose que sólo un funcionario en particular era quien tenía la información para dar respuesta, en este caso se tomaron correctivos en la atención télefonica para escalar la llamada a cualquier de los servidores públicos que conocen el tema de registro de recursos de cooperación internacional, evitando terminar la llamada sin solución o una atención mínima. La otra queja se relacionó con el desarrollo del contrato de tiquetes por presunto trato indebido al personal implant asignado por el contratista en APC-Colombia, para dar respuesta se corrió traslado a las personas presuntamente implicadas y luego de ánalizado el asutno se dio respuesta aclarando la situación al quejoso.

1. **Medios utilizados para radicar**

Se revisaron los reportes de medios utilizados para radicar las solicitudes, evidenciándose una mayor tendencia en el uso de los canales virtuales, en especial e-mail, el cual se lleva el primer lugar con el 75%, siendo sólo 1 la recibida de manera personal a través de radicación directa en correspondencia.

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

En el mes de noviembre de 2017, la Dirección de Coordinación Interinstitucional seguido de la Dirección de Demanda, han sido las dependencias que han atendido el mayor número de peticiones y ello se debe a que la primera es la dependencia enlace con los territorios y por tanto con quien se coordina cada una de las acciones que adelante APC-Colombia, y la Dirección de Demanda, que en coordinación con el área jurídica, han tramitado peticiones relacionadas con las entidades obligadas a realizar el registro de los recursos de cooperación internacional no reembolsable, el cual, por ser un trámite nuevo ha requerido de respuestas a las diferentes inquietudes frente al mismo.

**CONCLUSIÓN**

Como conclusión del análisis de información es preciso señalar que hubo un mayor número de peticiones relacionadas con el trámite de registro de recursos de cooperación internacional, lo que es un aumento normal que muestra el impacto e interés de las entidades obligadas.

Por otro lado, persisten las peticiones relacionadas con consulta sobre proyectos adelantados a través de la cooperación o las fuentes para financiar algunos proyectos en especial.