**INFORME PQRSD MENSUAL ABRIL DE 2018**

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

Durante el mes de abril de 2018, se recibieron un total de 76 peticiones, con un promedio de respuesta igual a siete (7) días.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 76 |
| Tiempo promedio de respuesta: |  7 Días |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta (días)** |
| 20181400001777 | 9 |
| 20181400001287 | 0 |
| 20181400001257 | 1 |
| 20181400001237 | 1 |
| 20181400001207 | 1 |
| 20181400001487 | 6 |
| 20181400001477 | 6 |
| 20181400001647 | 10 |
| 20181400001707 | 9 |
| 20181400001897 | 5 |
| 20181400001527 | 5 |
| 20181400001537 | 4 |
| 20181400001857 |  En trámite |
| 20181400001597 | 7 |
| 20181400001407 | 7 |
| 20181400001497 | 5 |
| 20181400001507 | 6 |
| 20181400001307 | 12 |
| 20181400001887 | 7 |
| 20181400001797 |  En trámite |
| 20181400001177 | 7 |
| 20181400001227 | 5 |
| 20181400001247 | 5 |
| 20181400001667 | 5 |
| 20181400001297 | 4 |
| 20181400001187 | 7 |
| 20181400001377 | 1 |
| 20181400001277 | 7 |
| 20181400001457 | 6 |
| 20181400001847 | 1 |
| 20181400001347 | 12 |
| 20181400001547 | 3 |
| 20181400001727 | 7 |
| 20181400001677 |  En trámite |
| 20181400001927 | 2 |
| 20181400001747 | 9 |
| 20181400001687 | 9 |
| 20181400001577 | 15 |
| 20181400001877 | 6 |
| 20181400001837 | 13 |
| 20181400001337 | 11 |
| 20181400001267 | 13 |
| 20181400001867 | 0 |
| 20181400001437 | 8 |
| 20181400001317 | 13 |
| 20181400001197 | 9 |
| 20181400001557 | 9 |
| 20181400001427 | 7 |
| 20181400001917 | 9 |
| 20181400001367 | 17 |
| 20181400001697 | 7 |
| 20181400001827 | 7 |
| 20181400001717 | 9 |
| 20181400001737 | 10 |
| 20181400001807 | 8 |
| 20181400001817 | 9 |
| 20181400001217 | 10 |
| 20181400001907 | 10 |
| 20181400001757 | 2 |
| 20181400001617 | 1 |
| 20181400001637 | 12 |
| 20181400001607 | 4 |
| 20181400001447 | 5 |
| 20181400001387 | 6 |
| 20181400001357 | 8 |
| 20181400001397 | 7 |
| 20181400001417 | 7 |
| 20181400001567 | 9 |
| 20181400001327 | 13 |
| 20181400001517 | 6 |
| 20181400001657 | 5 |
| 20181400001587 | 9 |
| 20181400001467 | 8 |
| 20181400001767 | 2 |
| 20181400001627 | 6 |
| 20181400001787 | 9 |

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a la solicitud de financiación para el desarrollo de proyectos de cooperación internacional, el registro de los recursos de cooperación internacional recibidos y la normatividad aplicable a las ESAL.

En este mes no se presentaron quejas, a ninguna de las peticiones se le negó el acceso a la información y de las peticiones recibidas una (1) se traslado 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 se recibieron siete (7) solicitudes de concepto, todos externos, los temas de mas consultados fueron: i) Solicitud de exención de IVA para recursos de cooperación internacional, ii) Registro de recursos de cooperacion internacional, iii) Definición e identificación de los organismos de cooperación, asistencias o ayudas internacionales, iv) Alcance del artículo 20 de la Ley 1150 de 2007, a todos se les dio respuesta oportunamente.

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 75% 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 abril 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, en segundo lugar la dirección de demanda, algunos temas de consulta fueron acerca de información referida a la cooperación de la Unión Europea en Colombia, cooperación para la construcción de paz en Colombia, organismos internacionales para la financiación del posconflicto, en tercer lugar en el porcentaje de atención a las PQRSD recibidas, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica, los temas de consulta refieren al registro ante la entidad de los recursos cooperación internacional no reembolsable que reciben las ESAL, 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.

Finalmente se resalta que los tiempos de respuestas disminuyeron en comparación con el mes anterior, cumpliendo el término que estipula la ley 1755 de 2015.