**INFORME PQRSD MENSUAL JUNIO DE 2018**

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

Durante el mes de junio de 2018, se recibieron un total de 46 peticiones, con un promedio de respuesta igual a ocho (8) días.

|  |
| --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL** |
| Cantidad de solicitudes recibidas:  | 46 |
| Tiempo promedio de respuesta: |  8 Días |

1. **Tiempo de respuesta por petición**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Tiempo de respuesta (días)** |
| 20181400002877 | 15 |
| 20181400002817 | 4 |
| 20181400002657 | 3 |
| 20181400002677 | 6 |
| 20181400002827 | 14 |
| 20181400002737 | 8 |
| 20181400002847 | 3 |
| 20181400002497 | 3 |
| 20181400002517 | 8 |
| 20181400002717 | 13 |
| 20181400002597 |  |
| 20181400002467 | 13 |
| 20181400002887 | 5 |
| 20181400002857 | 7 |
| 20181400002697 | 6 |
| 20181400002797 | 10 |
| 20181400002487 | 1 |
| 20181400002527 | 1 |
| 20181400002557 | 12 |
| 20181400002477 | 4 |
| 20181400002637 | 11 |
| 20181400002617 | 12 |
| 20181400002567 | 18 |
| 20181400002667 | 6 |
| 20181400002747 | 5 |
| 20181400002767 | 14 |
| 20181400002577 | 6 |
| 20181400002587 | 2 |
| 20181400002537 | 15 |
| 20181400002897 | 15 |
| 20181400002687 | 6 |
| 20181400002547 | 12 |
| 20181400002867 | 9 |
| 20181400002907 | 10 |
| 20181400002507 | 13 |
| 20181400002777 | 12 |
| 20181400002757 | 5 |
| 20181400002627 | 7 |
| 20181400002607 | 8 |
| 20181400002927 | 6 |
| 20181400002837 | 9 |
| 20181400002647 | 3 |
| 20181400002787 | 12 |
| 20181400002807 | 9 |
| 20181400002707 | 6 |
| 20181400002727 | 14 |
| 20181400002917 | 6 |

Del total de las peticiones recibidas, la asignada con el radicado N° 20181400002597, el proveedor del sistema de gestión documental por error la clasificó como PQRSD, tratándose efectivamente de una prueba del sistema.En el análisis de este informe se debe tener en cuenta que el sistema de Orfeo, por error, parametrizó las respuestas en días calendario, por tal motivo se observan que las peticiones identificadas con los radicados 20181400002517, 20181400002467, 20181400002557, 20181400002897, 20181400002907, 20181400002547, se visualizan en la plataforma con un número de respuesta superior en días, sin embargo los oficios que contienes las respuestas, están elaborados y enviados dentro de los términos establecidos en la Ley. |  |

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

Las peticiones mas recibidas se refieren a la solicitud para apoyo a proyectos de cooperación internacional y registro de los recursos de acuerdo a la normatividad aplicable a las ESAL.

El numero de peticiones disminuyó 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 de las peticiones recibidas, una (1) se trasladó 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 cuatro (4) solicitudes de concepto, dos internos y dos externos.

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 59% del total de las peticiones recibidas.

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

En el mes de junio 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 y cursos, el segundo lugar, 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 o ejecuten las ESAL, las demás direcciones tuvieron bajo porcentaje de solicitudes.

**CONCLUSIÓN**

Como conclusión del análisis de información, es preciso señalar que el financiamiento para proyectos y registro de recursos de cooperación internacional siguen 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 se cumplen los tiempos de respuesta de conformidad a lo contemplado en la ley 1755 de 2015.