

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo Semestre de 2015

1. Marco Legal

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

2. Objetivo

Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información interpuestas ante la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE- Región Central, con el fin de establecer la atención a las mismas en los términos previstos por la normatividad vigente y generar oportunidades de mejoramiento para la entidad.

3. Resultados del Seguimiento

De acuerdo con la revisión, seguimiento y evaluación del tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, etc., recibidos por parte de la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central, se concluye lo siguiente:

3.1. Requerimientos Recibidos:

Se recibieron 9 requerimientos durante el segundo semestre de 2015. A estos requerimientos se les dio el siguiente tratamiento y atención:

3.2. Requerimientos revisados:

| No. | Peticionario y/o Accionante | FECHA DE ENTRADA No. RADICADO | FECHA DE SALIDA No. RADICADO | No. DE DIAS EN LA RESPUESTA | TIPO DE REQUERIMIENTO | OBSERVACIÓN |
|-----|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------|
| 1 | Alberto Contreras | 13-ago-2015 DE-2-001 | 28-ago-2015 DE-764-2015 | 7 | Derecho de Petición | |

| No. | Peticionario y/o Accionante | FECHA DE ENTRADA No. RADICADO | FECHA DE SALIDA No. RADICADO | No. DE DIAS EN LA RESPUESTA | TIPO DE REQUERIMIENTO | OBSERVACIÓN |
|-----|---|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--|--|
| 2 | Alberto Contreras | 27-ago-2015 DE-2-007 | 10-sep-2015 DE-769-2015 | 10 | Derecho de Petición | |
| 3 | Alberto Contreras | 28-ago-2015 DE-2-009 | 14-sep-2015 DE-770-2015 | 11 | Derecho de Petición | |
| 4 | Alberto Contreras | 28-ago-2015 DE-2-010 | 14-sep-2015 DE-771-2015 | 11 | Derecho de Petición | |
| 5 | Félix Antonio Mora | 22-sep-2015 DE-2-030 | 7-oct-2015 DE-779-2015 | 11 | Derecho de Petición | |
| 6 | Procuraduría General de la Nación (Traslado petición ciudadano Alberto Contreras) | 25-sep-2015 | DE-788 y DE-789 DE 2016 | 14 | Derecho de Petición | Se envió Respuesta a Alberto Contreras y a la Procuraduría |
| 7 | Alberto Contreras | 26-oct-2015 DE-2-073 | 4-nov-2015 e-mail | 6 | Copia de comunicación para conocimiento RAPE | Se envió respuesta acusando recibo |
| 8 | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB | 3-dic-2015 | 18-dic-2015 | 11 | Derecho de Petición | |
| 8 | Alberto Contreras | 26-dic-2015 | 15-ene-2015 DE-002-2016 | 13 | Derecho de Petición | |

Los 9 requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2015 se atendieron en los términos fijados por la norma. En promedio la entidad tomó 9 días para resolver las solicitudes. La respuesta dada en el menor tiempo fue la dirigida a Alberto Contreras, y la que se dio en el mayor tiempo fue la remitida a la Procuraduría General de la Nación, cuyo objeto era un traslado de un derecho de petición recibido por parte del mismo ciudadano, Alberto Contreras.

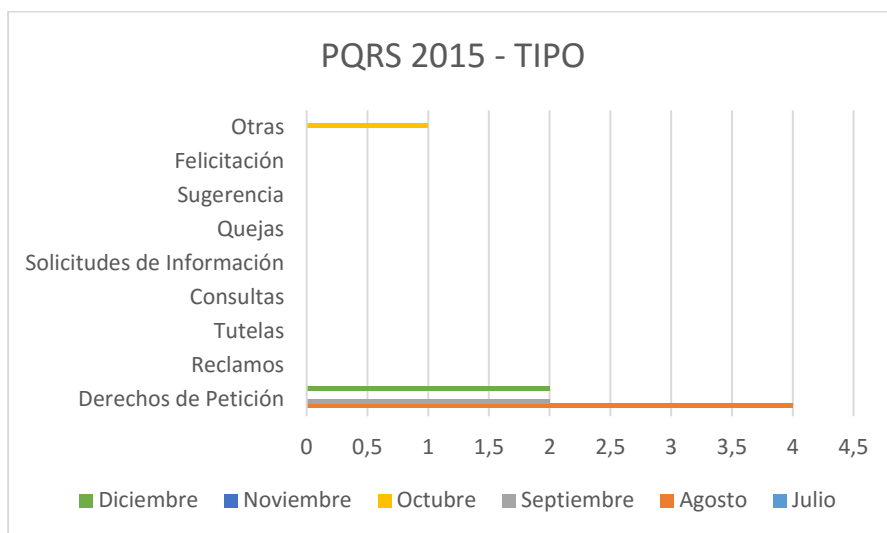
Es importante resaltar que todas las respuestas emitidas, cumplieron el plazo establecido por la Ley 1755 de 2015, es decir, no superaron los 15 días hábiles.

3.3. Por Tipo de PQRS

En cuanto al número de requerimientos recibidos por mes, se presenta una línea descendente. El mes donde se recibió un mayor número de requerimientos fue agosto, donde se registraron 5 derechos de petición; en septiembre 2 derechos de petición, en octubre la copia de una comunicación para conocimiento de la RAPE, y en diciembre 1 derecho de petición.

De conformidad con lo anterior, del total de requerimientos, 8 fueron derechos de petición y sólo uno se clasifica en otros, que corresponde a la copia de una solicitud efectuada a otra autoridad, remitida a la RAPE para su conocimiento.

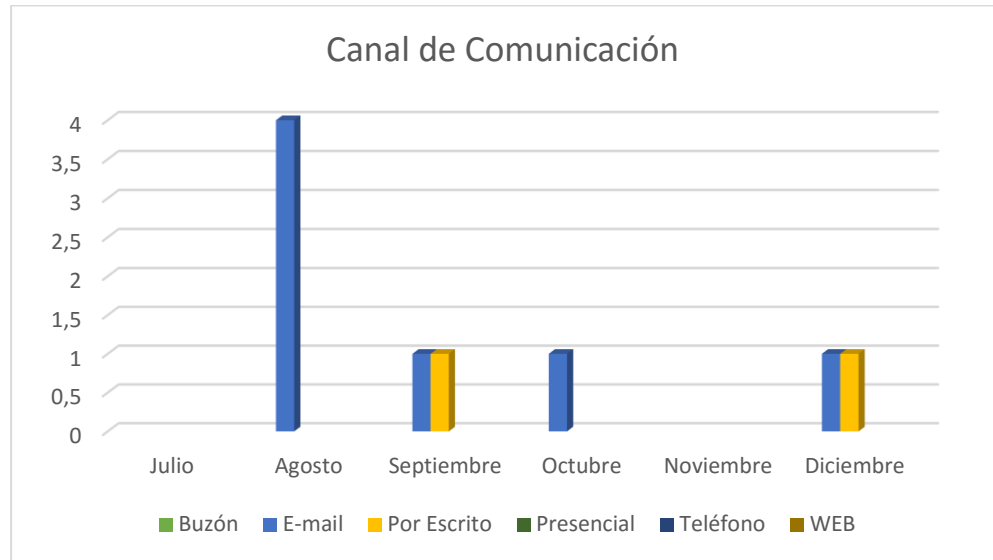
| PQRS | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|----------------------------|-------|----------|------------|----------|-----------|-----------|----------|
| Derechos de Petición | | 5 | 2 | | | 1 | 8 |
| Reclamos | | | | | | | |
| Tutelas | | | | | | | |
| Consultas | | | | | | | |
| Solicitudes de Información | | | | | | | |
| Quejas | | | | | | | |
| Sugerencia | | | | | | | |
| Felicitación | | | | | | | |
| Otras | | | | 1 | | | 1 |
| Total PQRS | | 5 | 2 | 1 | | 1 | 9 |



3.4. Por tipo de canal de comunicación

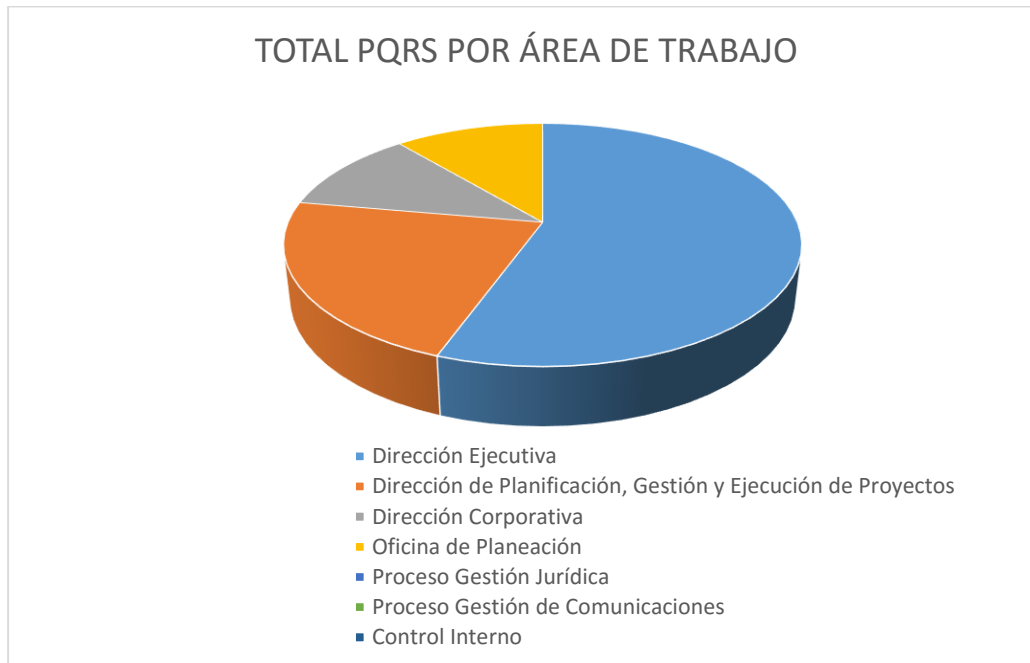
En cuanto al canal de comunicación mediante el cual se recibieron los requerimientos, se evidencia que el más utilizado es el correo electrónico; de un total de 9 requerimientos 7 fueron recibidos por este medio. Sólo 2 PQRS se recibieron por medio de escrito radicado en la entidad.

| Canal de Comunicación | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|-----------------------|-------|----------|------------|----------|-----------|-----------|----------|
| Buzón | | | | | | | |
| E-mail | | 4 | 1 | 1 | | 1 | 7 |
| Por Escrito | | 1 | 1 | | | | 2 |
| Presencial | | | | | | | |
| Teléfono | | | | | | | |
| WEB | | | | | | | |
| Total PQRS | | 5 | 2 | 1 | | 1 | 9 |



3.5. Por área de trabajo

De las áreas de trabajo que componen la estructura de la RAPE, según Acuerdo Regional 007 de 2015, el área a donde más PQRS fueron recibidas fue la Dirección Ejecutiva quien en total recibió el 56% de las mismas.



La Dirección Técnica tuvo competencia para responder 2 de los requerimientos y tanto la Dirección Corporativa como la Oficina de Planeación Institucional sólo uno.

| Área de Trabajo | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|--|-------|----------|------------|----------|-----------|-----------|----------|
| Dirección Ejecutiva | | 3 | 1 | 1 | | | 5 |
| Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos | | 2 | | | | | 2 |
| Dirección Corporativa | | | 1 | | | | 1 |
| Oficina de Planeación | | | | | | 1 | 1 |
| Proceso Gestión Jurídica | | | | | | | |
| Proceso Gestión de Comunicaciones | | | | | | | |
| Control Interno | | | | | | | |
| Total PQRS | | 5 | 2 | 1 | | 1 | 9 |