Control Interno

Región Central
RAPE
territorio para la paz

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

RAPE Región Central

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2017

Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – REGIÓN CENTRAL

DIEGO GARCÍA BEJARANO
Director Ejecutivo

EDNA PATRICIA RANGEL BARRAGAN
Directora Administrativa y Financiera

ANDREA LIZETT VELANDIA RODRÍGUEZ
Directora de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

SANDRA MILENA JIMÉNEZ CASTAÑO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

JHON HENRY BARRERA CHAPARRO
Asesor de Comunicaciones y Prensa

JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
Asesor Jurídico

STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno

Edición
Julio de 2017

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2017

Contenido

Introducción…….. 3

Información General 3

Marco Legal…….3

Objetivo……4

Alcance……4

Información PQRS 4

Requerimientos revisados……4

Características de los requerimientos……6

Por frecuencia y tipo de PQRS……7

Por tipos de Canal de Comunicación……8

Por Área de Trabajo……..9

Conclusiones y Recomendaciones 11

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2017

Introducción

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", en la cual se dispuso 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". Presenta a la Dirección Ejecutiva de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE-Región Central), el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2017.

De esta manera, el proceso de Control y Mejoramiento Continuo de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), realiza la evaluación de las PQRSD de la entidad, tomando como referencia la información suministrada por la Dirección Corporativa -Proceso de Servicio al Ciudadano.

Información General

Tipo de Informe:	Informe de Control Interno
Fuente(s) de la Información:	1. Reporte Derechos de Petición: Proceso de Servicio al Ciudadano, Dirección Corporativa

Marco Legal

- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación, en la oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que los ciudadanos, interponen ante la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), en cumplimiento de lo establecido por la ley, efectuando la recomendaciones que sean necesarias a la Dirección Ejecutiva y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Alcance

El informe considera las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que se hayan interpuesto ante la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), durante el primer semestre de 2017.

Información PQRS

Teniendo en cuenta el periodo de seguimiento y acorde con la información reportada, se observó que la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), recibió 12 PQRSD a través de sus canales de comunicación, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2017, discriminadas de la siguiente manera:

Requerimientos revisados

El siguiente cuadro relaciona el listado de peticiones, realizadas a la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), señala la relación de fecha de entrada, fecha de salida, número de días en la respuesta y el tipo de requerimiento de cada solicitud.

REQUERIMIENTOS REVISADOS EN EL SEMESTRE

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	11/01/2017	12/01/2017	1	Derecho de petición información	Derecho de petición
2	Jenny Rocio Calderon Córtes	27/01/2017	9/02/2017	8	Derecho de petición información	Solicitud Cambio Verde
3	Juan Guillermo Plata Plata - Secretaria Distrital de Planeación - SDP	2/02/2017	6/02/2017	2	Derecho de petición entre autoridades Traslado de SDP a RAPE	Derecho de Petición Consejo de Bogotá
4	Alberto Contreras	11/02/2017	17/04/2017	43	Derecho de petición información	Cordial saludo y Petición de Información
5	Fernando Lopez Rodríguez Jairo Humberto Galvis	14/03/2017	4/04/2017	14	Derecho de petición entre autoridades Traslado de Defensoría del Pueblo a RAPE	Exp 2017019873
6	Olga Lucia Alfonso Lannini	30/03/2017	18/04/2017	11	Derecho de petición información	Sin asunto
7	Catalina Fonseca velandia	28/04/2017	2/05/2017	1	Derecho de petición información	Solictud de Información Hechos Regionales
8	Samuel Esteban	8/05/2017	22/05/2017	10	Derecho de petición información	Solictud de Información
9	Camilo Andrés Cetina Fernández	10/05/2017	18/05/2017	6	Queja	Traslado EXT17-00046332
10	Luz Marina Gordillo Salinas	11/05/2017	24/05/2017	9	Derecho de petición información	Derecho de Petición
11	Cesar Augusto Carrillo Vega	12/05/2017	17/05/2017	3	Derecho de petición información	Traslado Derecho de petición No 742032017 del Peticionario Diego Alejandro Galvan
12	Alberto Contreras	27/06/2017	29/06/2017	2	Derecho de petición información	Derecho de Petición
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA				**9,166666667**		

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental

En total se atendieron 12 requerimientos, de los cuales, 9 son derechos de petición de información 2 por traslado de otras entidades y 1 queja. El tiempo promedio de respuesta fue de 9.1 días. Se observa un derecho de petición, con un tiempo máximo de respuesta de 43 días, siendo esta respuesta la que ocasiona, mayor tiempo de atención y superando lo establecido por la ley 1755 de 2015 en su "Artículo **14.** ***Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*****.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."

Así mismo encontramos un derecho de petición de traslado de la Defensoría del Pueblo, que tiene un tiempo de respuesta de 35 días, sin embargo, hay que considerar que la entidad dio respuesta a través del correo electrónico el día 4 de abril de 2017, antes de la respuesta definitiva radicada en físico.

Se concluye que en dos (2) de las respuestas, dadas por la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), se ha excedido los tiempos previstos por la normatividad vigente para las peticiones y requerimientos de información, en especial en lo relacionado con el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

De otro modo, las respuestas a las que la entidad logró darles mayor celeridad fueron las entregadas a dos de los derechos de petición, ya el tiempo utilizado fue de 1 día, como en observa en el cuadro anterior.

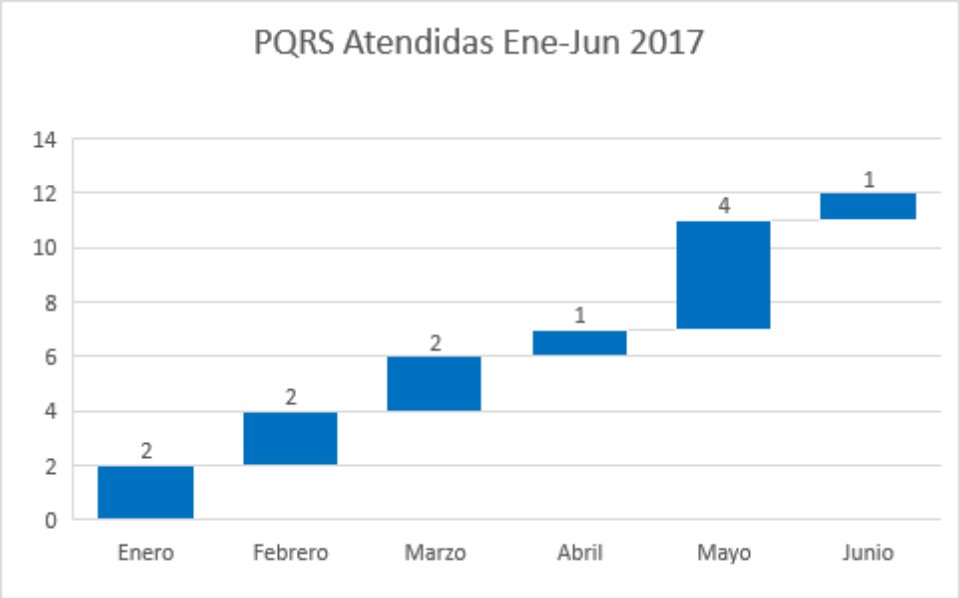
Características de los requerimientos

A continuación, se describen brevemente algunas de las características asociadas con la información de PQRS de la entidad.

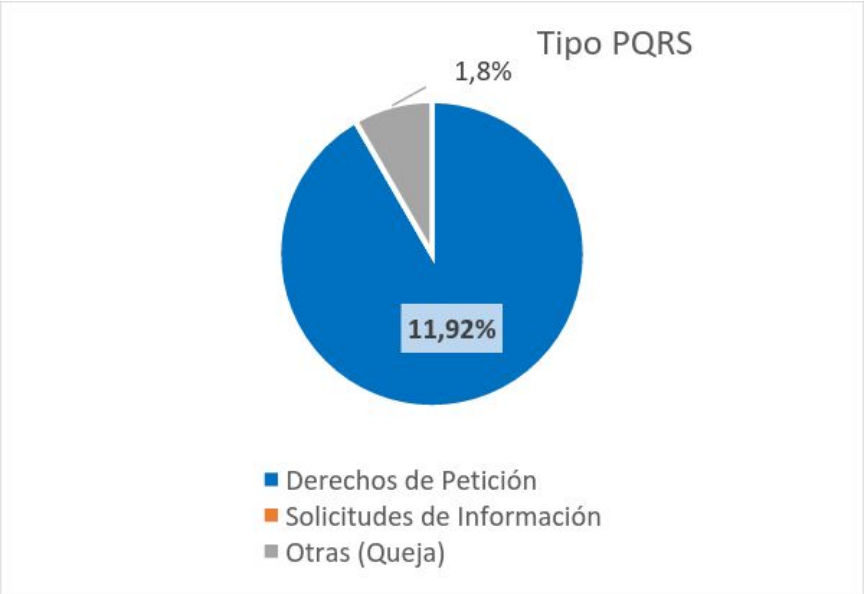
Por frecuencia y tipo de PQRS

Por Tipo de PQRS							
PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Derechos de Petición	2	2	2	1	3	1	11
Solicitudes de Información							0
Otras (Queja)					1		1
Total PQRS	2	2	2	1	4	1	12
	17%	17%	17%	8%	33%	8%	

Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Gestión Documental



En el mes de mayo, se presentó el mayor número, de solicitudes realizadas durante el semestre, representando el 33% del total y durante todos los meses se tramitó algún tipo de solicitud, en un promedio de dos por mes.



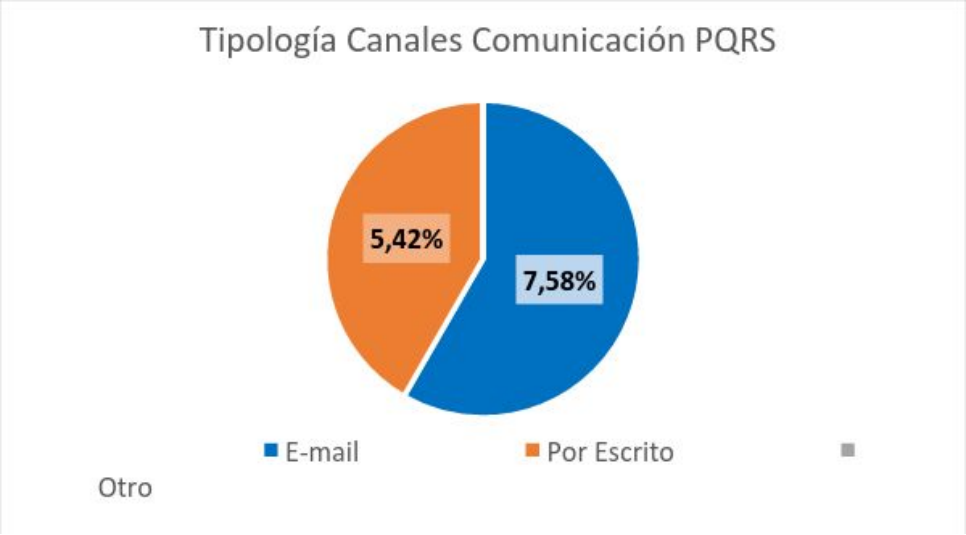
De las 12 solicitudes, 11 son derechos de petición por traslado o de información y solo 1 corresponde a 1 queja interpuesta por la señora Laura Tangarife, con relación a la Subasta SASI 004 2017 adelantada por la RAPE.

Por tipos de Canal de Comunicación

Por tipo de canal de comunicación

Canal de Comunicación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
E-mail	2	2		1	1	1	7
Por Escrito			2		3		5
Otro							0
Total PQRS	2	2	2	1	4	1	12

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental



Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 7 de ellas fueron atendidas por vía correo electrónico y 5 por escrito, recibidas por ventanilla de Servicio al Ciudadano, siendo estos los únicos canales de comunicación utilizados actualmente para el manejo de las PQRS. La estadística nos permite evidenciar, además, que nuestros usuarios ya hacen uso de los medios electrónicos, a diferencia de lo referido el semestre pasado donde solo 1 de las 7 solicitudes relacionadas se recibieron por vía correo electrónico.

Por Área de Trabajo

Por área de trabajo							
Área de Trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Dirección Ejecutiva		1		1	1		3
Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	1	1	1		1		4
Dirección Corporativa					1		1
Oficina de Planeación	1				1		2
Proceso Gestión Jurídica			1			1	2
Proceso Gestión de Comunicaciones							0
Control Interno							0
Total PQRS	2	2	2	1	4	1	12

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental

Las áreas de trabajo han atendido las PQRSD, que llegan a la entidad en lo transcurrido del primer semestre de 2017, siendo la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos la más representativa, por cuanto atendió el 33% de los requerimientos y bajo la responsabilidad de la cual se generó la petición que se respondió de manera extemporánea. Un 25% fueron dirigidas a la Dirección Ejecutiva.

Cuadro resumen de PQRSD- Enero-Junio 2017

Ítem	Fecha	Canal de recepción	Nombre peticionario	Entidad / Dirección	Ciudad	Teléfono	Asunto de la Petición	Folios	Anexos	Modalidad de petición	Términos de respuesta	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
1	11/01/2017	Correo electrónico	Alberto Contreras	veecluriasla@gmail.com	Bogotá		Derecho de petición			Derecho de petición información	10	Oficina Asesora de Planeación Institucional	12/01/2017	1
2	27/01/2017	Correo electrónico	Jenny Rocio Calderon Cortes	Secretaria Distrital de Planeación - SDP	Bogotá	3358000	Solicitud Cambio Verde			Derecho de petición información	10	Dirección Técnica	9/02/2017	8
3	2/02/2017	Correo electrónico	Juan Guillermo Plata Plata - Secretaria Distrital de Planeación - SDP	Consejo de Bogotá	Bogotá	3358000	Derecho de Petición Consejo de Bogotá			Derecho de petición entre autoridades Traslado de SDP a RAPE	10	Dirección Ejecutiva	6/02/2017	2
4	11/02/2017	Correo electrónico	Alberto Contreras	veecluriasla@gmail.com	Bogotá		Cordial saludo y Petición de Información			Derecho de petición información	10	Dirección Técnica - Despacho	17/04/2017	43
5	14/03/2017	Ventanilla Sevicio al Ciudadano	Fernando Lopez Rodriguez Jairo Humberto Galvis	Defensoria del Pueblo - Asociación de Vecinos por San Cristobal	Bogotá	3144000	Exp 2017019873			Derecho de petición particular Traslado de Defensoría del Pueblo a RAPE	15	Dirección Técnica - Despacho	4/04/2017	14
6	30/03/2017	Ventanilla Sevicio al Usuario	Olga Lucia Alfonso Lannini	Gobernación del Tolima	Ibagué	2611111	Sin asunto			Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva - Asesoría Jurídica	18/04/2017	11
7	28/04/2017	Correo electrónico	Catalina Fonseca velandia	Instituto Distrital de la Particiáción y Acción Comunal - IDPAC	Bogotá	2417900	Solictud de Información Hechos Regionales			Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva	2/05/2017	1
8	8/05/2017	Correo electrónico	Samuel Esteban				Solictud de Información			Derecho de petición información	10	Oficina Asesora de Planeación Institucional	22/05/2017	10
9	10/05/2017	Ventanilla Sevicio al Usuario	Camilo Andrés Cetina Fernández	Presidencia de la República - Transparencia	Bogotá	5629300	Traslado EXT17-00046332	1	5	Queja	15	Dirección Corporativa	18/05/2017	6
10	11/05/2017	Ventanilla Sevicio al Usuario	Luz Marina Gordillo Salinas	Consejo de Bogotá	Bogotá	2088210	Derecho de Petición	2	0	Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva	24/05/2017	9
11	12/05/2017	Ventanilla Sevicio al Usuario	Cesar Augusto Carrillo Vega	Gobernación de Cundinamarca	Bogotá	7191677	Traslado Derecho de petición No 742032017 del Peticionario Diego Alejandro Galvan	1	7	Derecho de petición información	10	Dirección Técnica	17/05/2017	3
12	27/06/2017	Correo electrónico	Alberto Contreras	veecluriasla@gmail.com	Bogotá		Derecho de Petición			Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva - Asesoría Jurídica	29/06/2017	2
Total Peticiones:					12									

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental

Comparativo segundo semestre 2016

Se hace un análisis comparativo de PQRSD, con relación al semestre anterior, se evidencia un aumento de un 58%, representado en 5 solicitudes más recibidas este semestre, que puede ir

soportado en el aumento en el uso de los medios electrónicos para la recepción de las peticiones y mayor visibilizarían de la entidad en la plataforma virtual.

Datos segundo semestre 2016

PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Derechos de Petición		5			1		6
Solicitudes de Información						1	1
Otras							0
Total PQRS	0	5	0	0	1	1	7
	0%	71%	0%	0%	14%	14%	

Fuente: Informe de PQRSD II semestre 2016

Conclusiones y Recomendaciones

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar el proceso de Servicio al Ciudadano, por parte de la RAPE-Región Central:

- Dar respuesta a los requerimientos de manera oportuna, con el objeto de no incurrir en extemporaneidad e incumplimiento de lo establecido en ley 1755 de 2015 en su "Artículo **14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*.**

- Agilizar el proceso de adquisición de la herramienta para Administración de Información, con el propósito de automatizar el sistema de correspondencia, y permitir a los ciudadanos registrar sus PQRSD, realizar seguimiento sobre los radicados y obtener de manera oportuna su respuesta, logrando así la gestión interna para la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de Gestión Documental.

- Fortalecer otros canales de comunicación con el ciudadano, como son: vía chat, vía telefónica, y buzón físico ubicado en la oficina, de tal forma que el ciudadano tenga diferentes opciones de acceso a la información.

- Atender por parte de los responsables de las áreas, la importancia de gestionar y dar respuesta a las solicitudes realizadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, una vez es asignada PQRSD, para dar cumplimiento a los términos de ley establecidos.

- Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, con relación a las respuestas dadas por la entidad, generando informes y tomando las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

Las recomendaciones de Control Interno buscan contribuir al mejoramiento continuo del proceso de Servicio al Ciudadano en la RAPE-Región Central.

STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno