




# INFORME DE ATENCIÓN PQRS

RAPE Región Central



Primer Semestre de 2016

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	Página 1 de 9	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

## INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2016

### Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – REGIÓN CENTRAL

**CARLOS CÓRDOBA MARTÍNEZ**

Director Ejecutivo

**OSCAR FLOREZ MORENO**

Director Administrativo y Financiero

**ADRIANA POSADA PELAEZ**

Directora de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

**LISBETH PATRICIA BUITRAGO QUEVEDO**

Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

**ADRIANA MONTEALEGRE RIAÑO**

Asesora Jurídica

**MARTHA NUBIA CAMACHO BUSTOS**

Asesora de Comunicaciones y Prensa

**JHON EMERSON ESPITIA SÚAREZ**

Asesor de Control Interno

Edición  
Julio de 2016




Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702

Bogotá, D. C. - Código postal 111321

PBX: 3297380

[www.regioncentralrape.gov.co](http://www.regioncentralrape.gov.co)

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


## INFORME DE ATENCIÓN PQRS

### Primer Semestre de 2016

#### Tabla de Contenido

Introducción .....	3
Información General.....	3
Marco Legal .....	3
Objetivo .....	4
Alcance .....	4
Información PQRS .....	4
Requerimientos revisados .....	4
Descripción Tipologías .....	6
Por tipo de PQRS .....	6
Por tipos de Canal de Comunicación .....	7
Por Área de Trabajo.....	8
Conclusiones y Recomendaciones .....	9



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

## INFORME DE ATENCIÓN PQRS

### Primer Semestre de 2016

#### Introducción

El proceso de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, 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 2016.

Lo anterior en el marco del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS y 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” que dispuso “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”.

De esta manera, el proceso de Control Interno la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central) procedió a realizar la evaluación de las PQRS de la entidad, tomando como referencia la información suministrada por los funcionarios a cargo de los procesos de Atención al Ciudadano y Gestión Jurídica.

#### Información General

Tipo de Informe:

Informe de Control Interno

Fuente(s) de la Información:


1. Reporte Derechos de Petición: proceso Gestión Jurídica, Dirección Ejecutiva

#### 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 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i)



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

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- 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”

## Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar 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 la vigencia.


## Información PQRS

Producto de la información revisada, se observó que la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central) recibió 10 PQRS a través de sus canales de comunicación, entre el 01 de enero y el 31 de julio de 2016, tipificadas 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), durante el primer semestre de 2016. El cuadro señala la relación de fecha de entrada, fecha de salida, número de días en la respuesta, el tipo de requerimiento y las observaciones a que haya lugar:




	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	Página 5 de 9
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

No.	Peticionario y/o Accionante	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN
1	Procuraduría General de la Nación (Traslado petición ciudadano Alberto Contreras)	04/01/2016	14/01/2016	7	Traslado Derecho de Petición	
2	Feliz Mora Ortiz	20/01/2016	08/02/2016	13	Derecho de Petición	Este derecho de petición ya había sido recibido por la RAPE el 22 de septiembre de 2015y respondido en tiempo el 7 de octubre. Se remite nuevamente respuesta.
3	José Eduardo Reyes Parada	20/01/2016	04/02/2016	9	Derecho de Petición Información	
4	Alberto Contreras	22/01/2016	05/02/2016	10	Derecho de Petición	
5	Alberto Contreras	25/02/2016	29/02/2016	2	Derecho de Petición	
6	Proceso Popular Asamblea Sur y otros	16/05/2016	20/05/2016	4	Derecho de Petición Información	Se dio alcance a la respuesta el 8 de junio de 2016, enviando mayor información.
7	Iván Gustavo Sanabria Velásquez	25/05/2016	10/06/2016	10	Derecho de Petición Información	
8	Guillermo Alfonso Jaramillo – Alcalde Ibagué	27/05/2016	16/06/2016	12	Derecho de Petición	
9	Angela Beatriz Anzola de Toro – Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	29/06/2016	06/07/2016	4	Derecho de Petición Información	
10	Alexander Mora Murillo	29/06/2016	14/07/2016	10	Derecho de Petición Información	
<b>PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA</b>				<b>8,1</b>		

En total se atendieron 10 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias por parte de la entidad, para cuyas respuestas se utilizó un tiempo promedio de 8 días, siendo la respuesta al señor Feliz Mora Ortiz la que ocasionó mayor tiempo de atención con una duración total de 13 días, aunque este derecho de petición ya había sido recibido por la RAPE el 22 de septiembre de 2015 y aquel entonces la entidad lo respondió el día 7 de octubre. Otra respuesta que tardó más tiempo que el promedio fue la entregada al derecho de petición del Doctor Guillermo Alfonso Jaramillo, en donde la entidad ocupó un total de 12 días. Como sea, ninguna de las respuestas entregadas por la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central) 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 “*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*”, a saber:

“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:



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

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.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

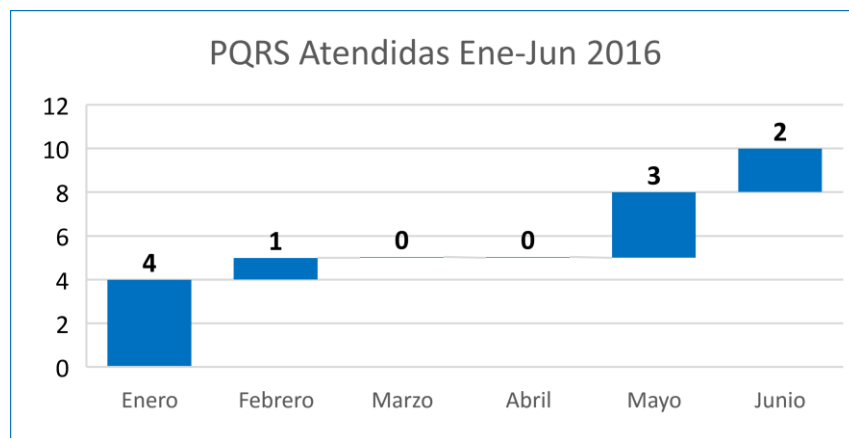
Por su parte, las respuestas a las que la entidad logró darles mayor celeridad fueron las entregadas a los derechos de petición del señor Alberto Contreras y de la Doctora Ángela Beatriz Anzola de Toro, Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con tiempos totales de 2 y 4 días, respectivamente.


## Descripción Tipologías

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

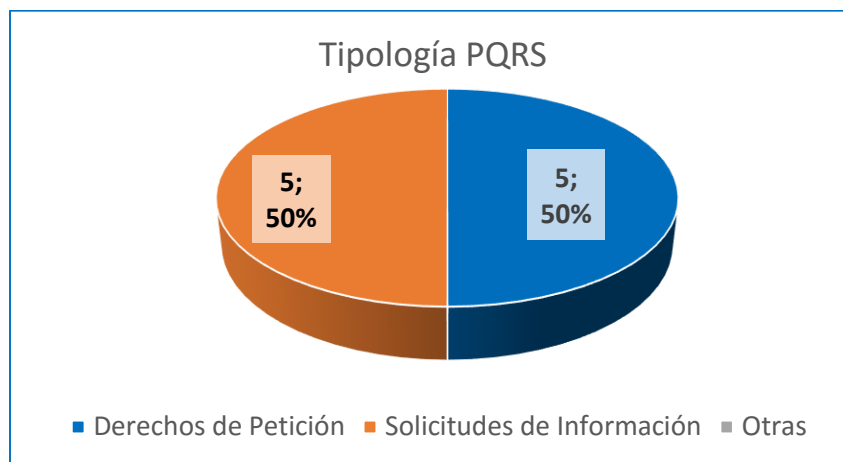
### Por tipo de PQRS

El mes de enero fue el que presentó mayor cantidad de requerimientos a la entidad, con un 40% de las solicitudes, seguido por los meses de mayo, junio y febrero, respectivamente, como se aprecia en la siguiente gráfica:



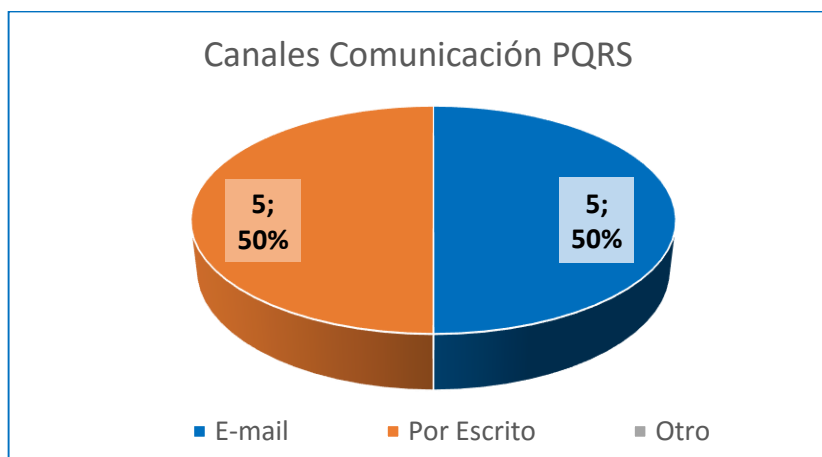
 <b>Prode-Región Central</b> territorio para la paz	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	Página <b>7</b> de <b>9</b>	

De las diferentes posibilidades de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, durante el primer semestre de 2016, la entidad solo recibió 5 derechos de petición y 5 peticiones de información.




### Por tipos de Canal de Comunicación

Las 10 PQRS que atendió la entidad durante el primer semestre de 2016 fueron atendidas a través de solo dos canales de comunicación: por escrito y vía correo electrónico. De la información de los demás canales, tales como chat, web, vía telefónica o buzón físico, la entidad no lleva un control estadístico que permita la valoración de las solicitudes y requerimientos que podrían formularse por allí. En la siguiente gráfica se muestra la distribución de la atención de PQRS por los dos canales de comunicación señalados, en donde se aprecia que la distribución es equitativa, tanto para las peticiones formuladas por escrito, como las realizadas vía correo electrónico.





	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
<b>TITULO:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>Página 8 de 9</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

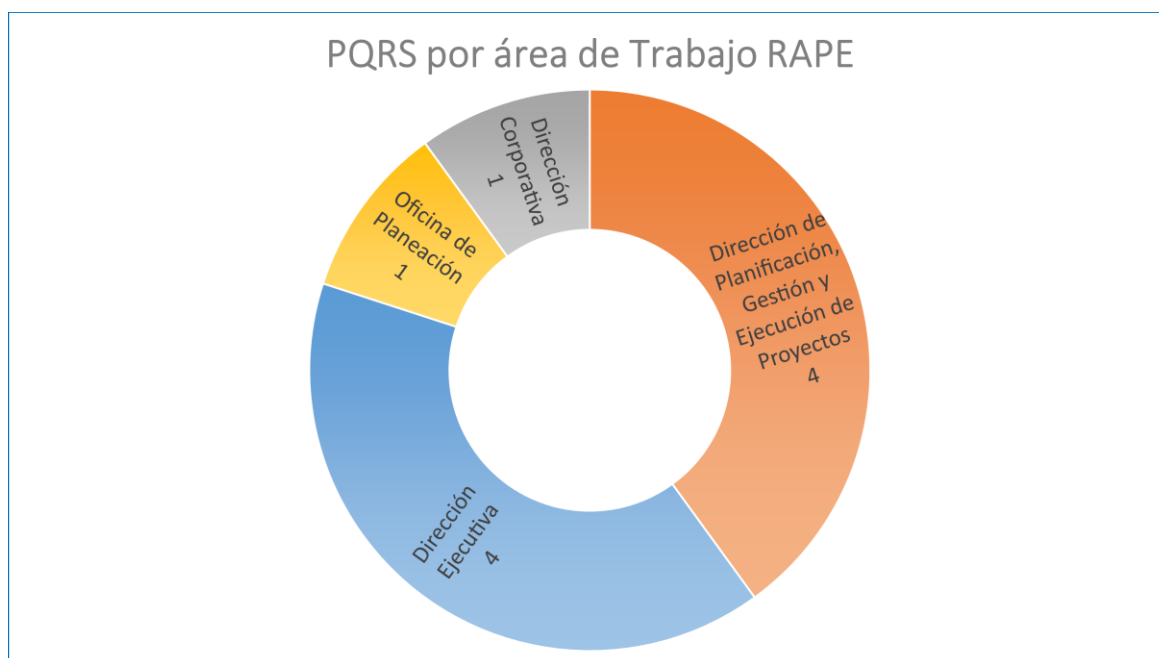
## Por Área de Trabajo


En la estructura organizacional interna de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central) se pueden apreciar las siguientes áreas de trabajo:



Estas áreas de trabajo han atendido las PQRS que se han solicitado a la entidad en lo transcurrido del primer semestre de 2016, en donde tanto la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos, como la Dirección Ejecutiva, se han ocupado del 80% de las mismas.

En la siguiente gráfica se aprecia la distribución que presenta la atención de las peticiones realizadas durante 2016 por cada una de las áreas de trabajo que se han visto involucradas.



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	Página 9 de 9
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

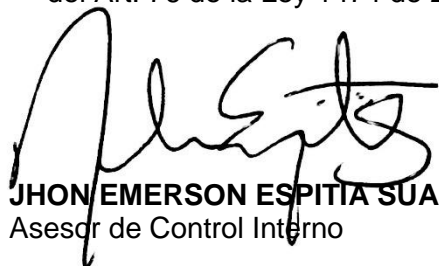
Se observa entonces que tanto la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos, como la Dirección Ejecutiva atendieron cada una el 40% del total de requerimientos (4 cada una), mientras que la Oficina Asesora de Planeación Institucional atendió el 10% (1 requerimiento) y lo propio hizo la Dirección Corporativo (1 requerimiento).

Finalmente, revisada la página web de la entidad, no se encontraron los informes de la atención de las PQRS por parte de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), durante los dos semestres de la vigencia 2015.

## Conclusiones y Recomendaciones

Con base en la información que se ha presentado, el proceso de Control Interno de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

- Gestionar el desarrollo de un aplicativo de archivo y correspondencia que automatice los radicados de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento, y genere reportes relacionados con la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de gestión documental.
- Ajustar el mapa de procesos de la entidad para involucrar un proceso que lidere el Servicio o la Atención al Ciudadano, Usuarios y Partes Interesadas de la RAPE Región Central.
- Centralizar la información de las PQRS en el proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, para sistematizar los datos de todas las fuentes o canales de comunicación a través de los cuales pueden llegar requerimientos a la entidad (chat, web, vía telefónica, buzón físico, etc.), generar estadísticas y realizar el seguimiento y control correspondiente, con el apoyo del proceso de Gestión Jurídica, en especial en lo que tiene que ver con derechos de petición.
- Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- Actualizar la página web de la entidad, con los informes y links de la atención de las PQRS por parte de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), en atención del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

  
**JHON EMERSON ESPITIA SUAREZ**  
 Asesor de Control Interno

