

**Control
Interno**



INFORME DE ATENCIÓN PQRS

RAPE Región Central



Segundo Semestre de 2016

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016 Página 1 de 9
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo Semestre de 2016

Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – REGIÓN CENTRAL

DIEGO GARCÍA BEJARANO
Director Ejecutivo

OSCAR FLOREZ MORENO
Director Administrativo y Financiero

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

SANDRA MILENA JIMÉNEZ CASTAÑO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

DIANA RAMÓN OLAYA
Asesora de Comunicaciones y Prensa

JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
Asesor Jurídico

JHON EMERSON ESPITIA SÚAREZ
Asesor de Control Interno

Edición
Enero de 2017



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

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016 Página 2 de 9
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo 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 frecuencia y 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: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 3 de 9
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo 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 segundo 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 y Mejoramiento Continuo de 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

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE:
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	09-Dic-2016
			Página 4 de 9

“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 segundo 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 07 PQRS a través de sus canales de comunicación, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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 segundo semestre de 2016. El cuadro señala la relación de fecha de entrada, fecha de salida, número de días en la respuesta y el tipo de requerimiento de cada solicitud.



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

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 5 de 9
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

No.	Peticionario y/o Accionante	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO
1	Diego Alejandro de Antonio Ríos	05/08/2016	24/08/2016	12	Derecho de petición
2	Diego Alejandro de Antonio Ríos	08/08/2016	17/08/2016	6	Derecho de petición
3	Diego Alejandro de Antonio Ríos	23/08/2016	26/08/2016	3	Derecho de petición
4	Diego Alejandro de Antonio Ríos	25/08/2016	05/09/2016	7	Derecho de petición
5	Alberto Contreras	28/08/2016	09/09/2016	10	Derecho de petición
6	Sandra Patricia León García	22/11/2016	06/12/2016	10	Derecho de petición
7	Gloria Diaz Martinez	13/12/2016	27/12/2016	10	Derecho de petición información
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA				8,3	

Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano.

En total se atendieron 7 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 8,3 días, valor con el que se mantiene el valor promedio alcanzado durante el primer semestre de la vigencia. La respuesta al derecho de petición del señor Diego Alejandro de Antonio Ríos, fue la que ocasionó mayor tiempo de atención, con una duración total de 12 días. Otras dos respuestas que tardaron un poco más del tiempo que el promedio alcanzado, fueron las entregadas al derecho de petición de Sandra Patricia León García, y al derecho de petición de información de Gloria Diaz Martinez, en donde la entidad ocupó un total de 10 días, para ambos casos. Como sea, en ninguna de las respuestas entregadas, 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:

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.



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

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 6 de 9
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

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.”

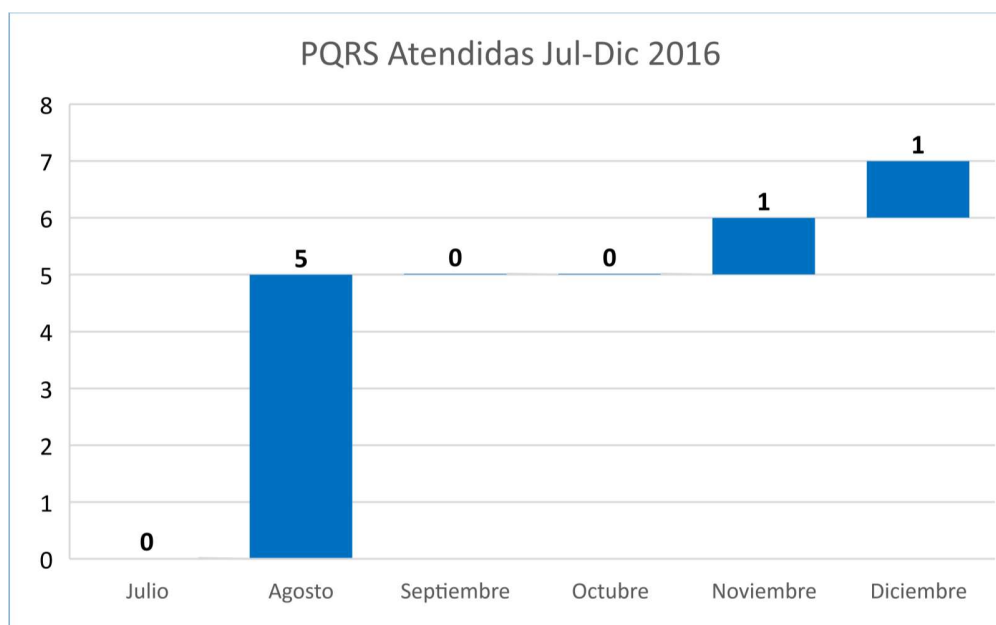
Por su parte, las respuestas a las que la entidad logró darles mayor celeridad fueron las entregadas a dos de los derechos de petición interpuestos por el señor Diego Alejandro de Antonio Ríos, en agosto de 2016.

Descripción Tipologías

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

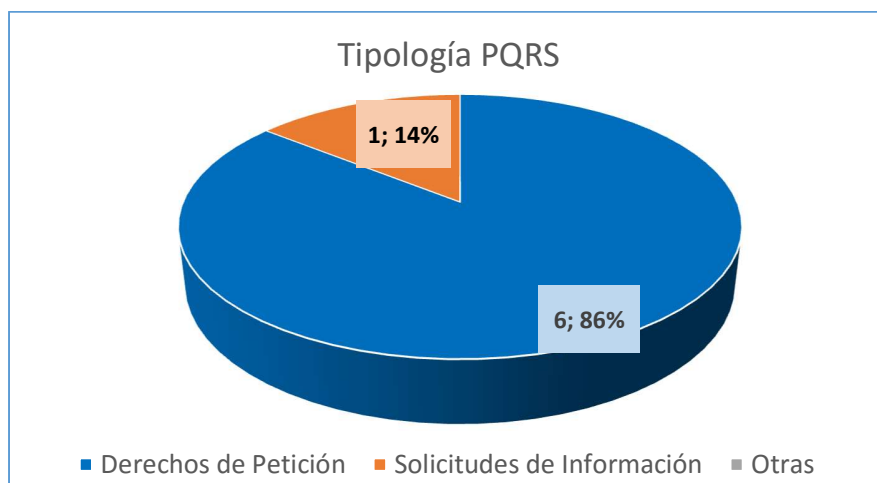
Por frecuencia y tipo de PQRS

En el mes de agosto se presentaron la mayor parte de las solicitudes realizadas durante el semestre, representando el 71% del total. En los meses de noviembre y diciembre se atendieron dos solicitudes. En los demás meses del semestre, no se tramito ningún tipo de solicitud.



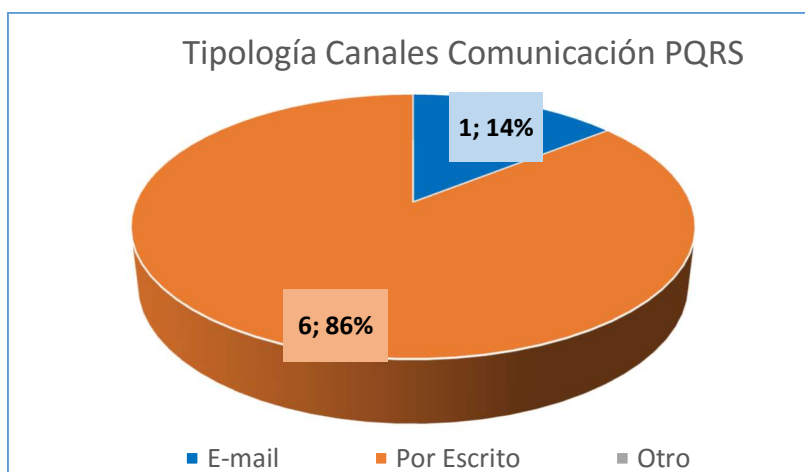
	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016 Página 7 de 9
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

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 segundo semestre de 2016, la entidad recibió 6 derechos de petición y 1 petición de información.



Por tipos de Canal de Comunicación

Las 7 PQRS que atendió la entidad durante el segundo 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 mayor parte de las solicitudes se realizaron como peticiones formuladas por escrito, mientras que solo una, fue realizada vía correo electrónico.



 territorio para la paz	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016 Página 8 de 9
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

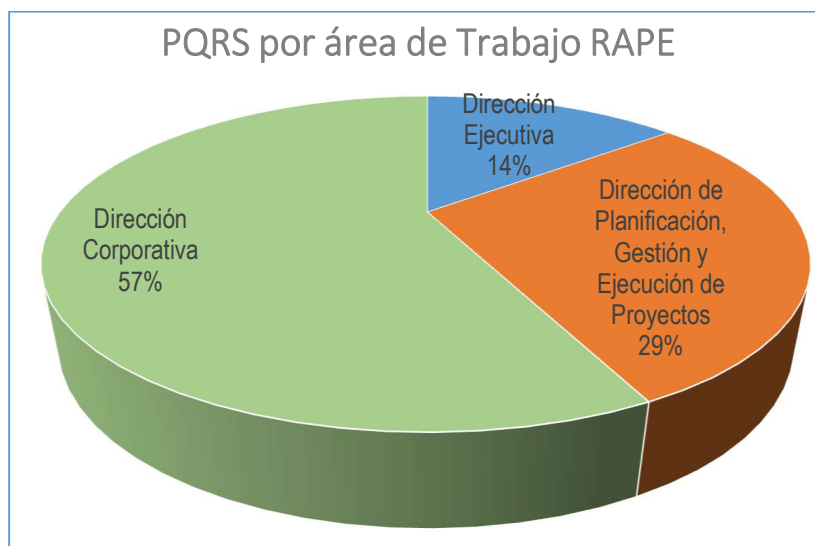
Por Área de Trabajo

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 segundo semestre de 2016, siendo la Dirección Corporativa la más representativa, por cuanto atendió el 57% de los requerimientos. Entre tanto, la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos atendió dos requerimientos, que representan el 29% del total, mientras que la Dirección Ejecutiva, se ocupó del restante 14%.

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.



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 01
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	PÁGINA 9 DE 9	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

En la página web de la entidad, se encuentran 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 anteriores, esto es, segundo semestre de 2015 y primer semestre de 2016.

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.

- Insistir en la gestión de una herramienta o 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.
- Establecer acciones para dinamizar los canales de comunicación con el ciudadano vía chat, vía web (contáctenos), vía telefónica, y buzón físico, de tal forma que se le brinde información oportuna y pertinente.
- Generar estadísticas y realizar el seguimiento y control correspondiente, a todos los requerimientos de información surgidos desde los diferentes canales de atención al ciudadano.
- Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de 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.


JHON EMERSON ESPITIA SUAREZ
 Asesor de Control Interno