

REGIÓN CENTRAL



RAP-E

Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAPE Región Central

Segundo Semestre de 2017

 REGIÓN CENTRAL RAP-E Estamos Construyendo Región	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	Página 1 de 12	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
Segundo 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

JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
Asesor Jurídico

STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno

Edición
Enero 2018

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 2 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo Semestre de 2017

Contenido

Introducción.....	3
Información General	3
Marco Legal.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	4
Información PQRS.....	4
Requerimientos revisados.....	4
Características de los requerimientos.....	6
Por frecuencia y tipo de PQRS.....	6
Por tipos de Canal de Comunicación.....	8
Por Área de Trabajo.....	9
Conclusiones y Recomendaciones	11

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 3 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo 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 presentó ante la Entidad, durante el segundo 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 PQRS 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

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

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. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 4 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Alcance

El informe considera las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, que, a través del proceso de Servicio al Ciudadano, se hayan interpuesto ante la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), durante el segundo 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 11 PQRS a través de sus canales de comunicación, entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre 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.

 REGIÓN CENTRAL RAP-E Estamos Construyendo Región	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017 Página 5 de 12
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

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	Juan Manuel Cepeda Girón	18/07/2017	27/07/2017	8	Derecho de petición información	
2	Giovanni Baustista Pinzón	24/07/2017	27/07/2017	3	Consulta	Ser parte de sus proveedores
3	Tatiana Escobar Fadul	27/07/2017	10/08/2017	10	Traslado por competencia - solicitud de información	Traslado de solicitud de información de Red de veedurías Ciudadanas de Colombia No 20176630372782
4	David Dalberto Daza Daza	8/08/2017	22/08/2017	9	Entre autoridades - Traslado por competencia	Traslado por competencia derecho de petición recibido con radicado No 010814 de fecha 13 de julio de 2017, interpuesto por Red de veedurías Ciudadanas de Colombia
5	Jahir Rodriguez R	22/08/2017	24/08/2017	2	Derecho de petición información	CONSULTA
6	Diego Alfredo Roa Niño	8/09/2017	22/09/2017	10	Derecho de petición información	Solicitud de Información Proyectos Desarrollados para el departamento de Boyacá
7	Paola Gómez Campos	4/10/2017	6/10/2017	2	Derecho de petición información	Solicitud de Información sobre la Gerencia del proyecto Páramos
8	Germán Alexander Aranguren Amaya	4/10/2017	6/10/2017	1	Derecho de petición información	Solicitud de información y copias
9	Ivan Cortes Lozada	18/10/2017	7/11/2017	14	Consulta	Solicitud
10		1/11/2017	21/11/2017	13	Derecho de petición de interés particular	Ref: Derecho de Petición
11	Felipe Andres Plazas Gómez	29/12/2018	11/01/2018	7	Derecho de petición información	Derecho de petición solicitando información financiera
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA				7,181818182		

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 6 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

En total se atendieron 11 requerimientos, de los cuales 7 son derechos de petición de información, 2 por traslado de otras entidades, 2 por consulta.

El tiempo promedio de respuesta fue de 7.18 días.

Se observa el cumplimiento de 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.”

De otro modo, se dio celeridad en las respuestas a un derecho de petición de información (Solicitud de información y copias), ya que el tiempo utilizado fue de 1 día, como se observa en el cuadro anterior.

Características de los requerimientos

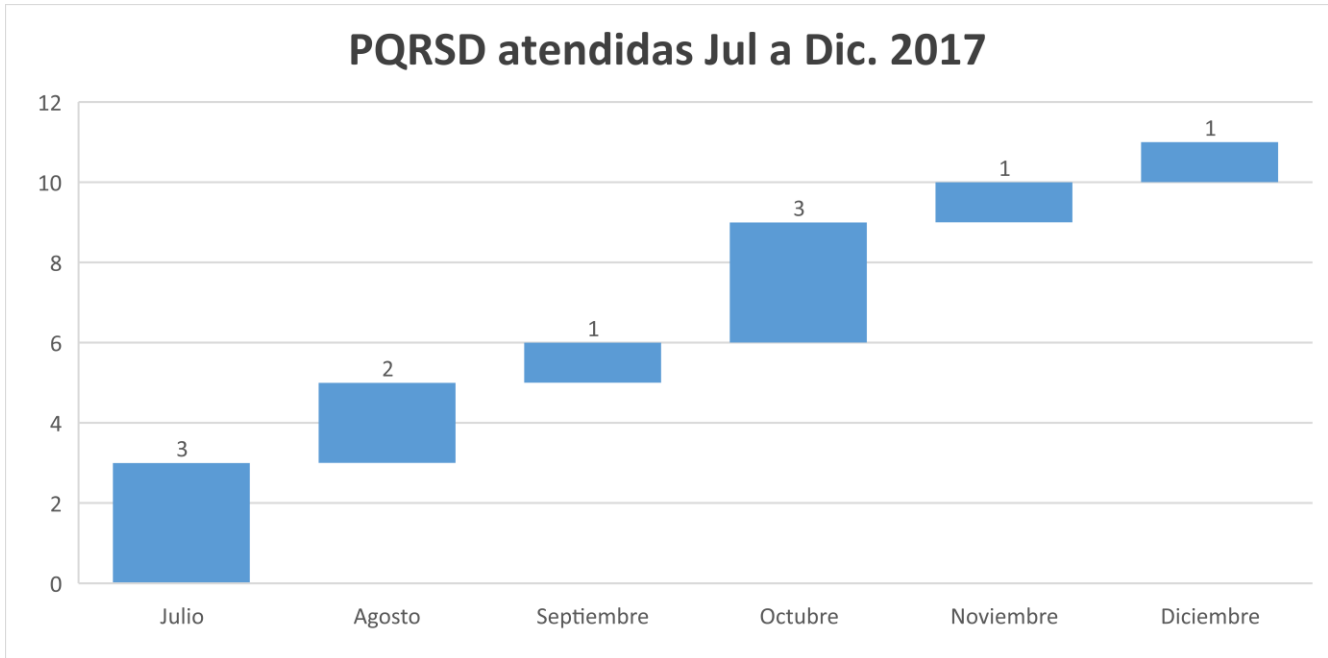
A continuación, se describen brevemente algunas de las características asociadas con la información de PQRS de la entidad.

Por frecuencia y tipo de PQRS

Por Tipo de PQRS							
PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Derechos de Petición	1	1	1	2	1	1	7
Solicitudes de Información							0
Otras (Queja- consultas)	1			1			2
Traslado por competencia	1	1					2
Total PQRS	2	1	1	3	1	1	11
	18%	9%	9%	27%	9%	9%	

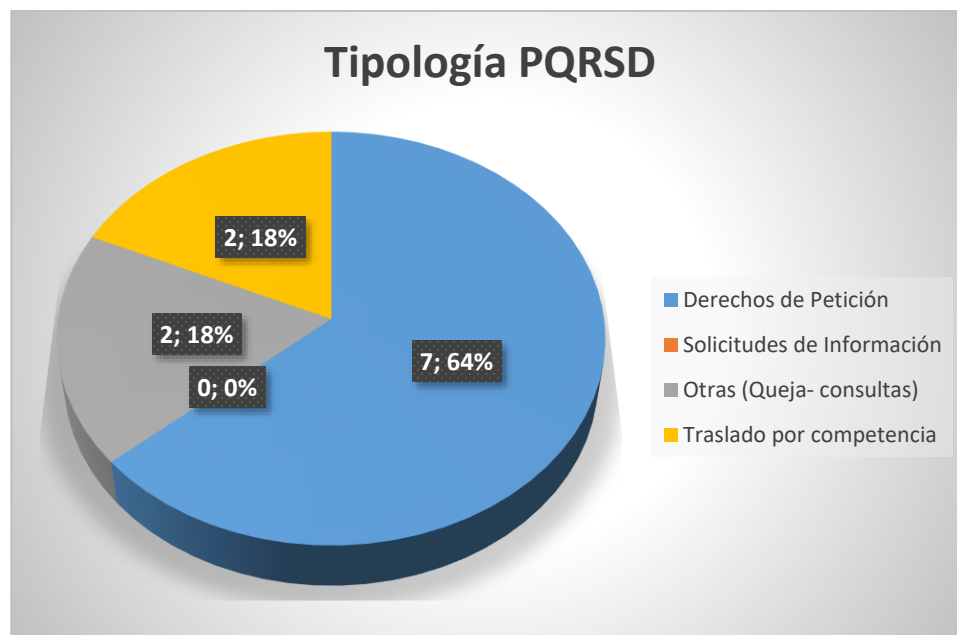
Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Gestión Documental

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 7 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	



Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Gestión Documental

En los meses de julio y octubre, se presentó el mayor número, de solicitudes realizadas durante el semestre, representando el 54% del total y durante todos los meses se tramitó algún tipo de solicitud, en un promedio de una por mes.



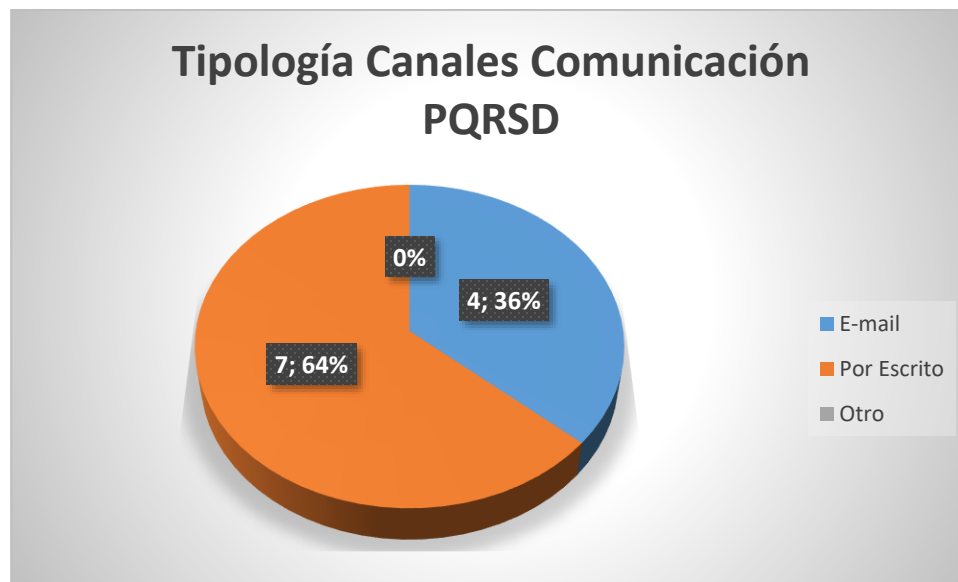
De las 11 solicitudes, 7 son derechos de petición de información, 2 traslado por competencia y 2 consultas.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 8 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Por tipos de Canal de Comunicación

Por tipo de canal de comunicación							
Canal de Comunicación	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
E-mail	1	1		2			4
Por Escrito	2	1	1	1	1	1	7
Otro							0
Total PQRS	3	2	1	3	1	1	11

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental



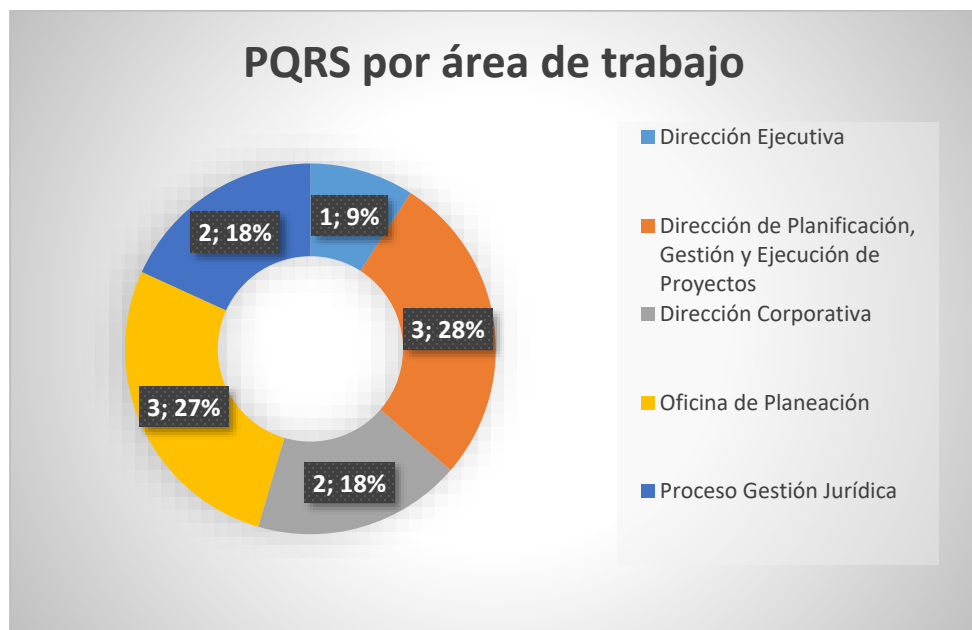
Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 4 de ellas fueron atendidas por vía correo electrónico y 7 por escrito, recibidas por ventanilla de Servicio al Ciudadano, siendo estos los canales de comunicación utilizados actualmente para el manejo de las PQRS. La estadística nos permite evidenciar, además, que nuestros usuarios hacen uso de los medios electrónicos y físicos para radicar las solicitudes.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017 Página 9 de 12
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

Por Área de Trabajo

Por área de trabajo							
Área de Trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Dirección Ejecutiva	1						1
Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos				2	1		3
Dirección Corporativa	1					1	2
Oficina de Planeación	1	1	1				3
Proceso Gestión Jurídica		1		1			2
Proceso Gestión de Comunicaciones							
Control Interno							
Total PQRS	3	2	1	3	1	1	11

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental



Las áreas de trabajo han atendido las PQRS, que llegan a la entidad en lo transcurrido del II semestre de 2017, siendo la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos y la Oficina Asesora de Planeación, las que atendieron un 54% (6) de los requerimientos.

 REGIÓN CENTRAL RAP-E Estamos Construyendo Región	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017 Página 10 de 12
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

Cuadro resumen de PQRSD- Julio-Diciembre 2017

	TIPO DE DOCUMENTO:		Formato										VERSIÓN No. 02	
	PROCESO:		Atención al Ciudadano										VIGENTE A PARTIR DE:	
	TÍTULO:		Control de seguimiento PQRSD										CÓDIGO:	Página 1 de 1
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	18/07/2017	Ventanilla Servicio al Usuario	Juan Manuel Cepeda Girón	Gobernación del Meta	Villavicencio			1		Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva - OAPI	27/07/2017	8
2	24/07/2017	Correo electrónico	Giovanni Baustista Pinzón	giovannibaustistap@hotmail.com			Ser parte de sus proveedores			Consulta	30	Dirección Corporativa	27/07/2017	3
3	27/07/2017	Ventanilla Servicio al Usuario	Tatiana Escobar Fadul	Departamento Nacional de Planeación	Bogotá	3815000	Traslado de solicitud de información de Red de veedurías Ciudadanas de Colombia No 20176630372782	1	2	Traslado por competencia - solicitud de información	10	Dirección Ejecutiva - OAPI	10/08/2017	10
4	8/08/2017	Ventanilla Servicio al Usuario	David Dalberto Daza Daza	Corporación Autónoma Regional de Boyaca - Corpoboyacá	Tunja	7457188	Traslado por competencia derecho de petición recibido con radicado No 010814 de fecha 13 de julio de 2017, interpuesto por Red de veedurías Ciudadanas de Colombia	1	2	Entre autoridades - Traslado por competencia	10	Dirección Ejecutiva - OAPI	22/08/2017	9
5	22/08/2017	Correo electrónico	Jahir Rodríguez R	Gobernación de Risaralda			CONSULTA			Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva - Gestión Jurídica	24/08/2017	2
6	8/09/2017	Ventanilla Servicio al Usuario	Diego Alfredo Roa Niño	Gobernación de Boyacá	Tunja	7424842	Solicitud de Información Proyectos Desarrollados para el departamento de Boyacá	1		Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva - OAPI	22/09/2017	10
7	4/10/2017	Ventanilla Servicio al Usuario	Paola Gómez Campos	Secretaría Distrital de Planeación - SDP	Bogotá	3358000	Solicitud de Información sobre la Gerencia del proyecto Páramos	1		Derecho de petición información	10	Dirección Técnica Proyecto Páramos	6/10/2017	2
8	4/10/2017	Correo electrónico	Germán Alexander Aranguren Amaya	Gobernación de Boyacá	Tunja	7424842	Solicitud de información y copias			Derecho de petición información	10	Dirección Ejecutiva - Gestión Jurídica	6/10/2017	1
9	18/10/2017	Correo electrónico	Ivan Cortes Lozada	Empresa de Petroleos del Llano			Solicitud	2		Consulta	15	Dirección Técnica	7/11/2017	14
10	1/11/2017	Ventanilla Servicio al Usuario		vecinosporsancristobal@gmail.com			Ref: Derecho de Petición	1		Derecho de petición de interés particular	15	Dirección Técnica	21/11/2017	13
11	29/12/2018	Ventanilla Servicio al Usuario	Felipe Andres Plazas Gómez	Secretaría de Desarrollo Económico	Bogotá	3693777	Derecho de petición solicitando información financiera	1		Derecho de petición información	10	Dirección Corporativa	11/01/2018	7

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Gestión Documental

Comparativo primer semestre 2017

Se hace un análisis comparativo de PQRSD, con relación al semestre anterior, se evidencia una disminución del 9%, representado en 1 solicitud menos recibidas este semestre.

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. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 11 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Datos primer semestre 2017

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%	

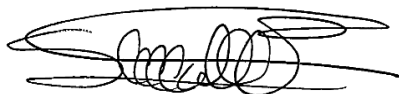
Fuente: Informe de PQRS I semestre 2017

Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con la información analizada, se concluye y 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:

- Se evidencia la mejora en los tiempos de respuesta a los requerimientos, por parte de las diferentes áreas, en cumplimiento de lo establecido por la ley 1755 de 2015, con relación a lo reportado en el semestre anterior.
- El diseño de las encuestas de satisfacción al usuario M-SC.01-05 - Modelo de Encuesta de Satisfacción y Percepción, diseñadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, permitirán conocer los niveles de percepción y satisfacción de la ciudadanía.
- La publicación de la Carta de Trato Digno le permite a la ciudadanía, conocer sus derechos y deberes, además de confirmar los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- Se recomienda el seguimiento a través de la herramienta para Administración de Información adquirido (SIDCAR), para verificar la trazabilidad 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.
- Fomentar el uso del buzón de sugerencias, ubicado en la oficina, de tal forma que el ciudadano tenga diferentes opciones de acceso a la información.
- Presentar los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción, por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, que permita la toma de decisiones 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

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 12 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		