

**REGIÓN
CENTRAL**




RAPE | Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAPE Región Central

Primer semestre 2018

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

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
Primer Semestre de 2018

Región Administrativa y de Planeación Especial
RAPE – REGIÓN CENTRAL

DIEGO GARCÍA BEJARANO
Director Ejecutivo

EDNA PATRICIA RANGEL BARRAGAN
Directora Administrativa y Financiera

JULIO CESAR PULIDO PUERTO
Director de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos


JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
Asesor Jurídico

KARINA ARIAS MORALES
Asesora en Comunicaciones y Prensa

STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno

Edición
Julio 2018


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

 <p>REGIÓN CENTRAL RAPE Estamos Construyendo Región</p>	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	20/10/2017	
			Página 2 de 12

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
Primer Semestre de 2018

Contenido

Introducción.....	3
Información General	3
Marco Legal.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	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:		
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	Página 3 de 12

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2018

Introducción

Teniendo en cuenta 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”.

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, del periodo Enero- Junio de 2018.

Información General

Tipo de Informe:

Informe de Control Interno

Fuente(s) de la Información:


1. Control de seguimiento PQRS: 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

Hacer el seguimiento y evaluación en el trámite de las respuestas a las PQRS - peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, que se presentan ante la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), en cumplimiento de lo establecido por la ley.


 <p>REGIÓN CENTRAL RAPE Estamos Construyendo Región</p>	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

Informar a la Dirección Ejecutiva, mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, los resultados del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por la RAPE, a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, según consolidado de peticiones presentado por el proceso de Atención al Ciudadano- Dirección Corporativa.


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.

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

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	Andres Ortíz Gómez	29-ene	30-ene	1	Solicitud de Información	Solicitud de Información - Proposición
2	Diego Molina Restrepo	1-feb	15-feb	10	Solicitud de Información	Solicitud de Información
3	Betsy Campo Torregroza	21-mar	27/03/2018	3	Solicitud de Información	E-2017-657483 IUC D-1077149
4	Wilson Barrero	24-mar	26/03/2018	1	Solicitud de Información	Solicitud de Información
5	Dora Amanda Mesa Camacho	12/04/2018	24/04/2018	9	Solicitud de Información	Solicitud de la Procuraduría E-2017-657843 IUC-D- 1077149.
6	Pedro Alvaro Ayala Morato	25/04/2018	25/04/2018	1	Solicitud de Información	Solicitud de Información
7	Claudia Marcela Cardozo Niño	7/05/2018	11/05/2018	4	Requerimiento Preventivo	Requerimiento Preventivo IUS E-2017-689360 IUC P-20171002960
8	Jose Ignacio Rojas	8/05/2018	30/05/2018	15	Derecho de Petición - D.P. de Interés General	Derecho de Petición / Ubicación de Señalización Vial
9	Asociación de vecinos por San Cristobal	30/05/2018	21/06/2018	13	Derecho de Petición - D.P. de Interés Particular	Derecho de Petición Articulación RAPE REGIÓN CENTRAL ANDINA
10	Pablo Emilio Moreno Marín	7/06/2018	21/06/2018	9	Solicitud de Información	Derecho de petición articulo 23 de la constitución de 1991
11	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	13/06/2018	19/06/2018	4	Solicitud de Información	Certificación Factores Salariales y no salariales parafiscales ICBF
12	Jairo Riobó	14/06/2018	4/07/2018	12	Solicitud de información.	Solicitud de documentos proceso LP -001RG de 2018
13	Andrés Perea Sanchez	29/06/2018			Solicitud de información.	Solicitud de documentos proceso LP -001RG de 2018
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA				6.8		

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al usuario

	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 13 requerimientos, de los cuales 10 son derechos de petición de solicitud de información, 2 de interés general y particular y 1 por requerimiento preventivo.

El tiempo promedio de respuesta fue de 6.8 días.

Es de tener en cuenta, 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.”

Ya que se observa la respuesta extemporánea del derecho de petición de solicitud de información, correspondiente al presentado por el señor Jairo Riobó, relacionado con la entrega de documentos del proceso licitatorio RP-001-RG de 2018.

Características de los requerimientos

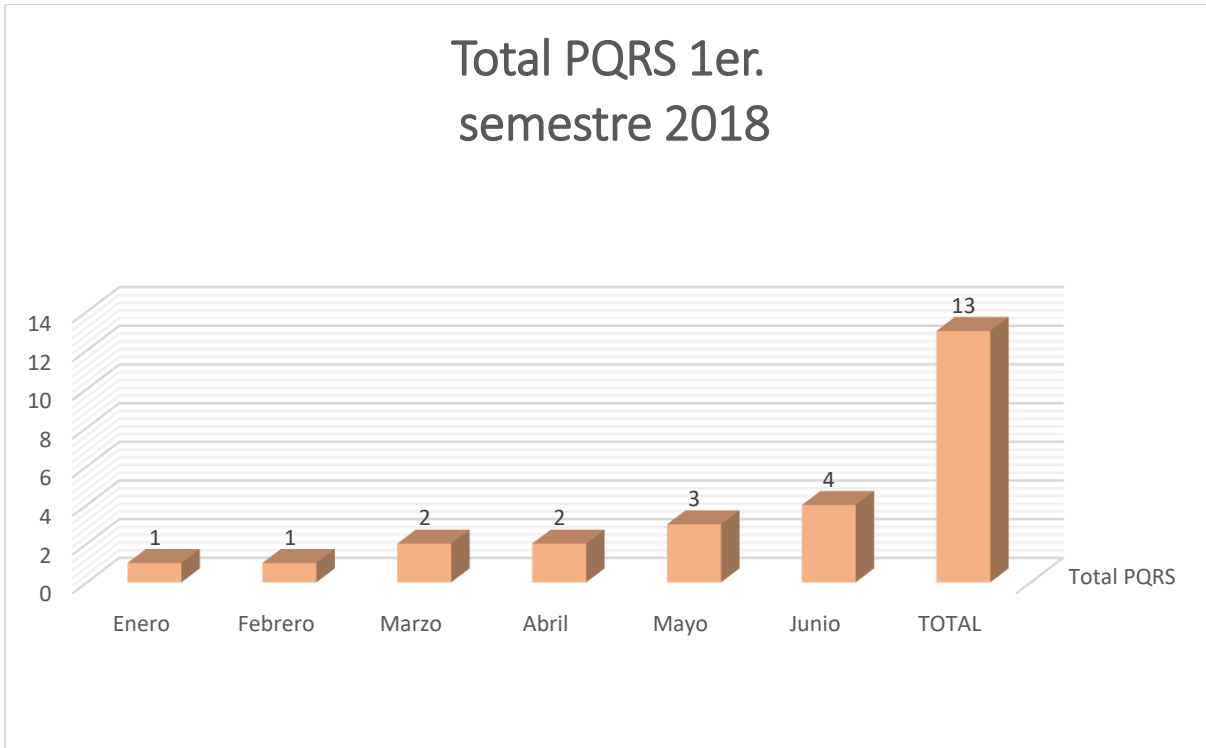
A continuación, se describen brevemente algunas de las características asociadas con la información de PQRS de la entidad.

Por frecuencia y tipo de PQRS

Por Tipo de PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Derechos de Petición					2		2
Solicitudes de Información	1	1	2	2		4	10
Otras (Requerimiento preventivo)					1		1
Traslado por competencia							0
Total PQRS	1	1	2	2	3	4	13
	8%	8%	15%	15%	23%	31%	

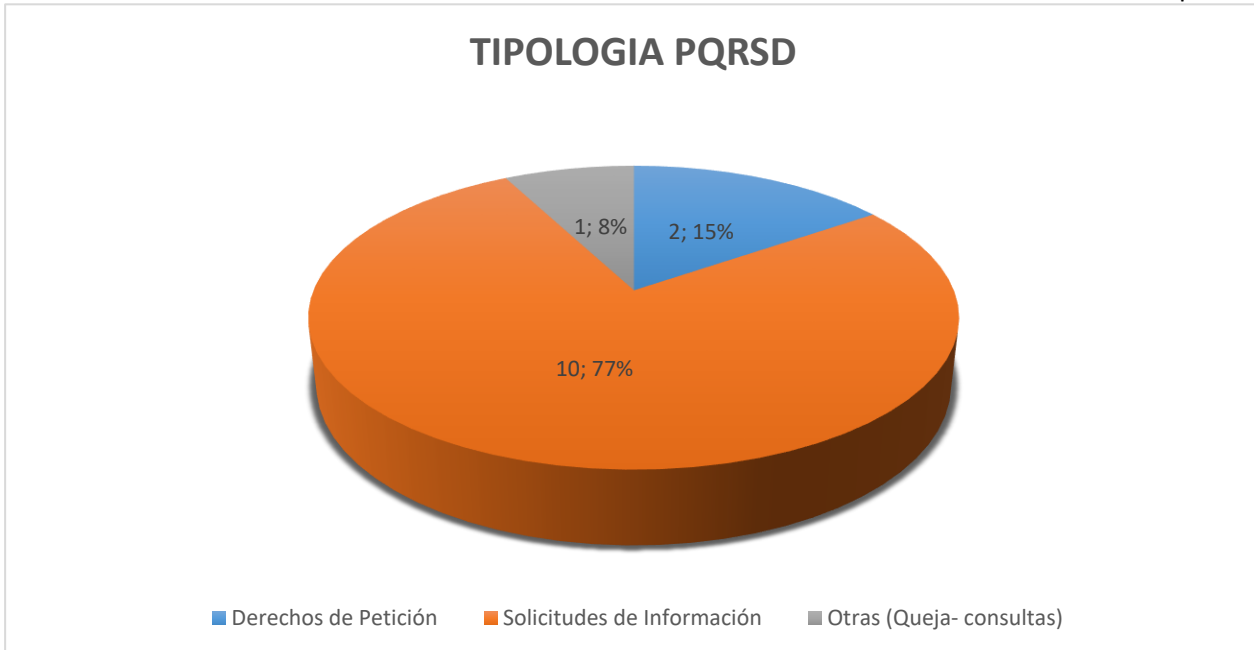
Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano


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



Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano

En promedio se recibieron 2 requerimientos por mes, utilizando nuestros diferentes canales de recepción de las peticiones.



	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		

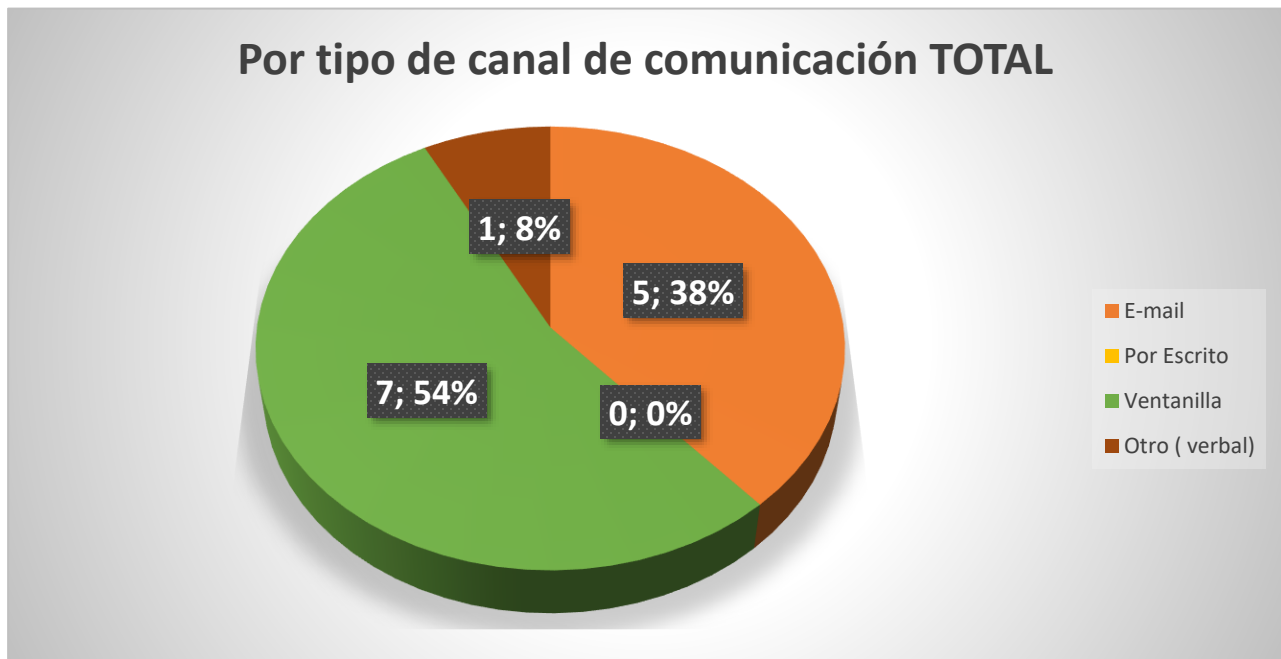
De las 13 solicitudes:

- 10 son derechos de petición de solicitud de información, requerida por entidades públicas como: Procuraduría Regional de Boyacá, Gobernación de Cundinamarca, Gobernación de Boyacá, Secretaria Distrital de Planeación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entre otros.
- 2 de interés general y particular, que involucran proyectos en desarrollo de la RAPE.
- 1 requerimiento preventivo de la Procuraduría Regional de Boyacá.

Por tipos de Canal de Comunicación


Por tipo de canal de comunicación							
Canal de Comunicación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
E-mail		1	1	1	1	1	5
Por Escrito							0
Ventanilla	1		1	1	2	2	7
Otro(verbal)						1	1
Total PQRS	1	1	2	2	3	4	13

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al Ciudadano



Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 5 de ellas fueron atendidas por vía correo electrónico y 7 recibidas por ventanilla de Servicio al Ciudadano, y 1 de manera verbal en Audiencia Pública,

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

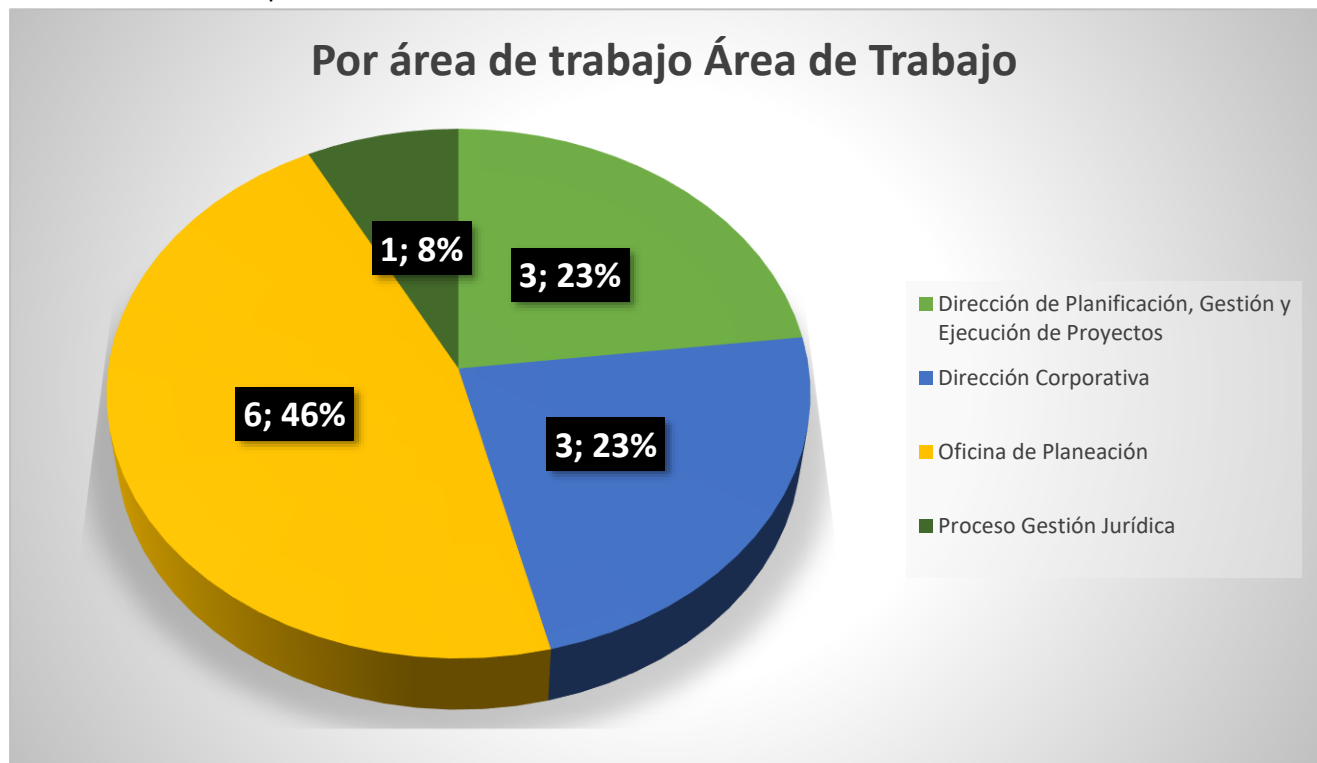
	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 9 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

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.

Por Área de Trabajo


Por área de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Dirección Ejecutiva							0
Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos		1			1	1	3
Dirección Corporativa						3	3
Oficina de Planeación	1		2	2	1		6
Proceso Gestión Jurídica					1		1
Proceso Gestión de Comunicaciones							
Control Interno							
Total PQRS	1	1	2	2	3	4	13


Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al Ciudadano



Las áreas de trabajo han atendido las PQRS, que llegan a la entidad en lo transcurrido del II semestre de 2018, siendo la Oficina Asesora de Planeación, la que atendió el 46% (6) de los requerimientos.

Cuadro resumen de PQRS- enero-junio 2018


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

	TIPO DE DOCUMENTO:	Formato	VERSIÓN No. 02
	PROCESO:	Atención al Ciudadano	VIGENTE A PARTIR DE:
	TITULO:	Control de seguimiento PQRSD	CÓDIGO:

Ítem	Fecha	Canal de recepción	Nombre petionario	Entidad / Dirección	Ciudad	Teléfono	Asunto de la Petición	Folios	Anexos	Modalidad de petición	Términos de respuesta	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al petionario	N. de días de la respuesta
1	29-ene	Ventanilla	Andres Ortiz Gómez	Secretaría Distrital de Planeación	Bogotá	3358000	Solicitud de Información - Proposición	1	000	Solicitud de Información	10	OAPI	30-ene	1 día
2	1-feb	Correo electrónico	Diego Molina Restrepo	FAO	Bogotá		Solicitud de Información			Solicitud de Información	10	OAPI	15-feb	10 días
3	21-mar	Ventanilla	Betsy Campo Torregroza	Procuraduría Segunda Distrital Carrera 10 No 16-82 Piso 9	Bogotá		E-2017-657483 IUUC-D-1077149	1	0	Solicitud de Información	10	OAPI	27/03/2018	3 días
4	24-mar	Correo electrónico	Wilson Barrero		Bogotá		Solicitud de Información			Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Eje Eje de Competitividad y Proyección Internacional	26/03/2018	1 día
5	12/04/2018	Ventanilla	Dora Amanda Mesa Camacho	Gobernación de Boyacá	Tunja		Solicitud de la Procuraduría E-2017 - 657843 IUUC-D- 1077149.	2	0	Solicitud de Información	10	OAPI	24/04/2018	9 días
6	25/04/2018	Correo electrónico	Pedro Alvaro Ayala Morato	Gobernación de Cundinamarca	Bogotá	7491966	Solicitud de Información	1	0	Solicitud de Información	10	OAPI	25/04/2018	1 día
7	7/05/2018	Ventanilla	Claudia Marcela Cardozo Niño	Procuraduría General de la Nación - Regional Boyacá	Tunja		Requerimiento Preventivo IUS E -2017 -689360 IUUC P- 20171002960	1	0	Requerimiento Preventivo	5	OAPI	11/05/2018	4 días
8	8/05/2018	Ventanilla	Jose Ignacio Rojas		Bogotá		Derecho de Petición / Ubicación de Señalización Vial	9	0	Derecho de Petición D.P. de Interés General	15	Gestión Jurídica	30/05/2018	15 días
9	30/05/2018	Correo electrónico	ASOCIACION VECINOS POR SAN CRISTOBAL	CALLE 16 SUR No 18-49 ESTE INT. 2 AP 101 SAN JERONIMO DE YUSTE MANZANA 9	Bogotá		DERECHO DE PETICIÓN ARTICULACIÓN RAPE REGIÓN CENTRAL ANDINA			Derecho de Petición D.P. de Interés Particular	15	Dirección Técnica - Eje de Infraestructura	21/06/2018	13 días
10	7/06/2018	Ventanilla	PABLO EMILIO MORENO MARIN	Calle 42 A No 86 C-18	Bogotá		Derecho de petición artículo 23 de la constitución de 1991	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Eje de Infraestructura	21/06/2018	9 días
11	13/06/2018	Ventanilla	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	carrera 50 No 26-51	Bogotá	3241900	CERTIFICACIÓN FACTORES SALARIALES Y NO SALARIALES PARAFISCALES ICBF	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Corporativa	19/06/2018	4 días
12	14/06/2018	Audiencia Pública	Jairo Riobó		Bogotá		Solicitud de documentos proceso LP -001RG de 2018			Solicitud de Información	10	Dirección Corporativa	28/06/2018	12
13	29/06/2018	Correo electrónico	Andrés Perea Sanchez		Bogotá		Derecho de Petición	5		Solicitud de Información	10	Dirección Corporativa		

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al Ciudadano

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

 <p>REGIÓN CENTRAL RAPE Estamos Construyendo Región</p>	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	Página 11 de 12


Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con la información analizada, se concluye y considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, que permitirán mejorar los tiempos de respuesta por parte de los procesos de la RAPE-Región Central:

- El tiempo de respuesta promedio del periodo de 6.8 días, se ajusta al cumplimiento de lo establecido por la ley 1755 de 2015, sin embargo, se encuentra 1 respuesta extemporánea a un derecho de petición.
- La implementación de la herramienta para Administración de Información (SIDCAR), permite 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 Atención al Ciudadano, en la respuesta a sus requerimientos, la cual empezó a operar en el mes de abril de 2018.
- Los canales de comunicación del ciudadano están plenamente identificados en la entidad y se establecen en el Protocolo de Atención al Usuario que se encuentra publicado en la página web, de los cuales los más utilizados corresponde a la ventanilla única y correo electrónico.

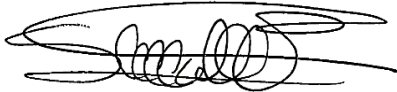
Se recomienda

- Remitir al responsable del Proceso de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, todo requerimiento recibido por parte de algún funcionario y/o contratista mediante correo electrónico o de forma verbal, con el fin de realizar el debido registro y seguimiento al mismo.
- La revisión periódica por cada una de las áreas, a los controles establecidos para evitar el riesgo de incumplimiento legal sustentado en la materialización de este, debido a la petición contestada fuera de los términos que se observa en el presente informe, razón por la cual debe revisarse nuevamente la causa raíz que origina esta situación.
- Dar cumplimiento a la Circula No 389 de 2017 *“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE -Región Central”* por parte los responsables de las áreas en lo relacionado con la gestión de las PQRSD e informar al proceso de Gestión Documental en caso de requerir la corrección del tipo de requerimiento en el Sistema de Información- SIDCAR.
- Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción, por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, que permita la toma de decisiones y de mejora correspondientes.

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

- Continuar con el acompañamiento desde el proceso de gestión documental, en la sensibilización a todos los usuarios internos de la importancia del uso de la herramienta SIDCAR y reiterar el cumplimiento de la Circular antes mencionada.
- Buscar un mecanismo para incentivar al ciudadano al uso del buzón de sugerencias, ya que a través de este se puede evidenciar el grado de satisfacción y percepción del usuario, con el diligenciamiento del formato aprobado para tal fin.

Agradeciendo la atención,



STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno