

**REGIÓN
CENTRAL**




RAPE | Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAPE Región Central

Segundo 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 Página 1 de 12
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
Segundo Semestre de 2018

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

FERNANDO FLOREZ ESPINOSA
Director Ejecutivo


TANIA MARGARITA LOPEZ LLAMAS
Directora Administrativa y Financiera

NANCY CAROLINA RINCON PEREZ
Profesional Especializa Atención al Usuario y Gestión Documental

STELLA CAÑÓN RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno

Edición
Enero 2019


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:			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 2018

Contenido

Introducción.....	3
Información General	3
Marco Legal.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Requerimientos revisados.....	4
Características de los requerimientos.....	6
Por frecuencia y tipo de PQRS.....	6
Por tipos de Canal de Comunicación.....	7
Por Área de Trabajo.....	8
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 Segundo Semestre de 2018

Introducción

De acuerdo con 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”.

Es así como 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 Julio - Diciembre 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

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.

Alcance

Se revisa el proceso y procedimiento de las diferentes PQRS, atendidas durante el período del 1 de julio al 30 de diciembre de 2018, según consolidado de peticiones presentado por el proceso de Servicio al Ciudadano- Dirección Corporativa.

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

Requerimientos revisados

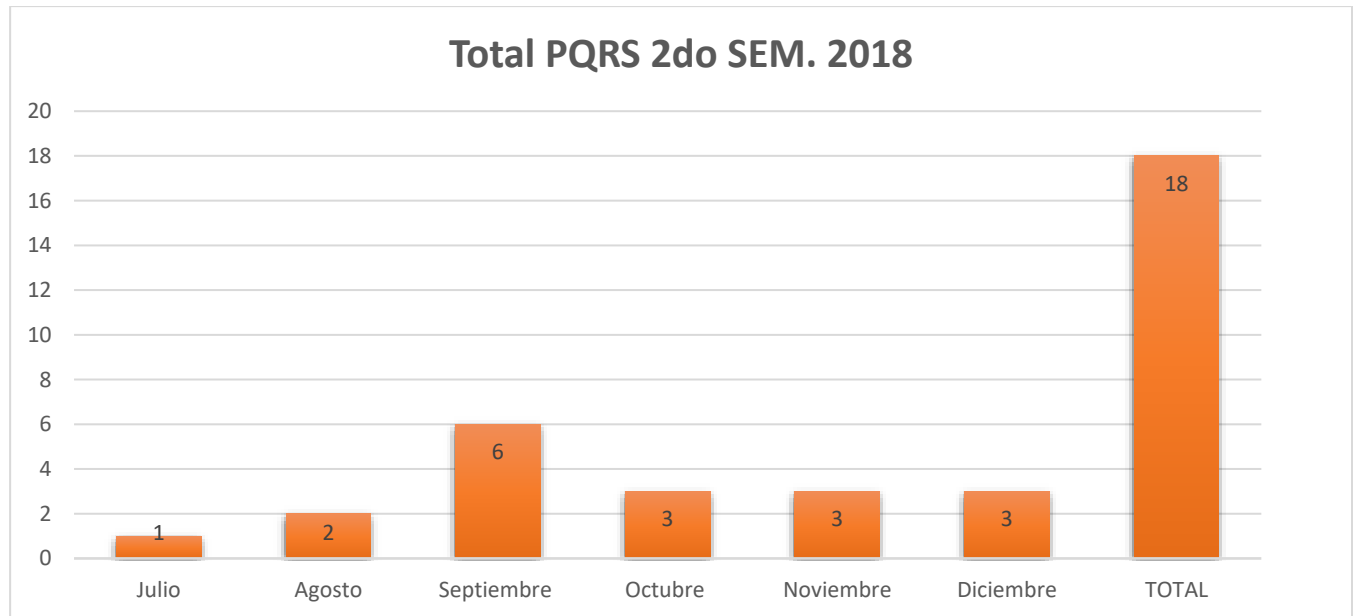
El siguiente cuadro relaciona el listado de peticiones, realizadas a la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), señala la relación de fecha de recepción, fecha de salida, número de días en la respuesta y el tipo de requerimiento de cada solicitud.

Ítem	Nombre peticionario	Fecha de entrada del radicado	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Términos de respuesta
1	JUAN JOSE SARMIENTO DAZA	23/07/2018	24/07/2018	1	Derecho de petición para solicitud de información y requisitos para participar en el proyecto de biciregion	Solicitud de Información	10
2	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	8/08/2018	17/08/2018	7	Traslado por competencia / Rad. Int. DNP 20186630404952	Traslado por competencia	15
3	CARLOS ANDRES AMAYA RODRIGUEZ	30/08/2018	13/09/2018	10	Solicitud de Información	Solicitud de Información	10
4	LAURA SANDOVAL	6/09/2018	17/09/2018	7	Investigación páramo Guerrero	Solicitud de Información	10
5	PEDRO ALVARO AYALA MORATO	7/09/2018	20/09/2018	10	Solicitud de Información	Solicitud de Información	10
6	ALEXANDRA MORA	10/09/2018	24/09/2018	6	Información del proceso que se lleva en el municipio de Chipaque10	Solicitud de Información	10
7	MARIA HERMENCIA MENDOZA	14/09/2018	26/09/2018	10	DERECHO DE PETICION DE TRABAJO	D.P. de Interés General	15
8		14/09/2018	26/09/2018	10	Solicitud Información	D.P. de Interés General	15
9	ALEXANDER RIVERA ALVAREZ	20/09/2018	26/09/2018	4	RESPUESTA REQUERIMIENTO	Queja	15
10		5/10/2018	23/10/2018	11	Derecho de petición pago correspondiente a los meses de abril a julio de 2018 a la firma Fundación Ways of Hope en el marco del Contrato de Suministro No RG-027 de 2018 suscrito entre JMC Servicios integrales S.A.S y RAPE - REGION CENTRAL	D.P. de Interés Particular	15
11	DIEGO ARMANDO GUTIERREZ DIMATE	12/01/1900	26/10/2018	10	Solicitud de Información	D.P. Solicitud de Información	10
12	JULIANA LOPEZ	24/10/2018	18/12/2018	37	Informacion del proyecto de Biciregion Boyaca RAPE	D.P. de Consulta	30
13	JAIRO ATARA	8/11/2018	20/11/2018	7	Viabilidad o no de actividad minera en complejo de Páramo Rabanal Río Bogotá	D.P. de Consulta	30
14		15/11/2018	18/12/2018	23	Solicitud de información queja María Hermencia Mendoza	Solicitud de Información	10
15	TULIO ENRIQUE RANGEL SUAREZ	30/11/2018	17/12/2018	13	Solicitud de información	Solicitud de Información	10
16	ALEXANDRA RAMOS MORA	19/12/2018	3/01/2018	9	Derecho petición. Información de resultados	Solicitud de Información	10
17	LAURA SARRIAS	19/12/2018	28/12/2018	6	Petición de información	Solicitud de Información	10
18	MARIA HERMENCIA MENDOZA	20/12/2018	26/12/2018	5	Solicitud de Información	Solicitud de Información	10
Total Peticiones:			10.33				

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano

	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

Para el periodo, en total se atendieron 18 requerimientos, de los cuales 11 son derechos de petición de solicitud de información, 2 de interés general, 1 de interés particular, 2 de consulta, 1 por traslado de competencia y 1 queja presentada.




El tiempo promedio de respuesta fue de 10.33 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.”

Esto teniendo en cuenta que se presentaron respuestas extemporáneas a 3 derechos de petición, dirigidos por 2 por solicitud de información y 1 requerimiento de traslado de una solicitud de información relacionado con una queja presentada.

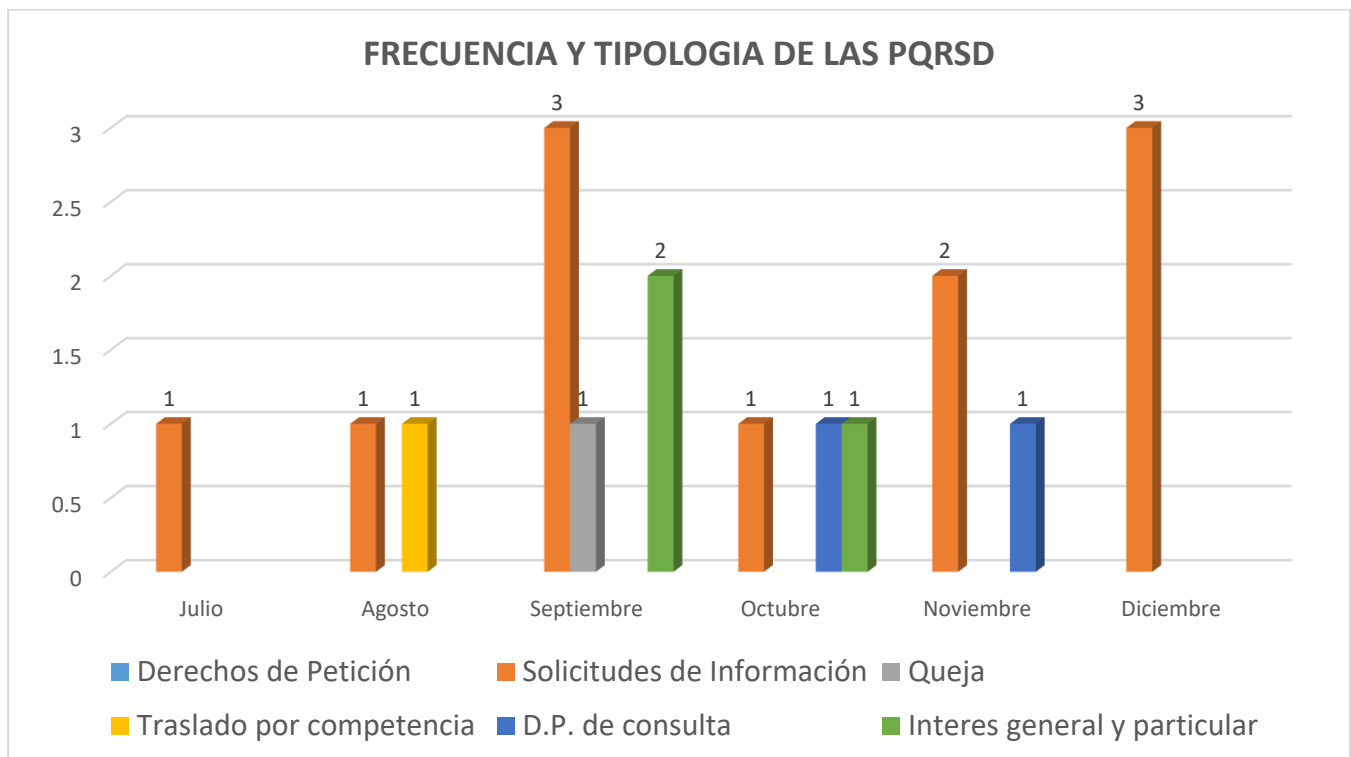
	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 03
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 6 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Derechos de Petición						
Solicitudes de Información	1	1	3	1	2	3
Queja			1			
Traslado por competencia		1				
D.P. de consulta				1	1	
Interes general y particular			2	1		
Total PQRS	1	2	6	3	3	3



Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

	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		

De los 18 requerimientos:

- 11 son derechos de petición de solicitud de información, requerida por entidades públicas como: Procuraduría, Gobernación de Boyacá, Gobernación de Cundinamarca y particulares.
- 3 de interés general y particular, que involucran proyectos en desarrollo de la RAPE, como es el proyecto de Páramos.
- 1 queja, la cual fue por traslado de competencia de la Agencia Nacional de Tierras a la RAPE en el mes de septiembre, interpuesta por la señora María Hermencia Mendoza, la cual se le dio respuesta oportunamente, se observa que la Procuraduría General de la Nación en el mes de noviembre traslada a la entidad derecho de petición sobre solicitud de información de la queja presentada por la señora María Hermencia Mendoza, siendo extemporánea la respuesta e igualmente en el mes de diciembre la misma persona vuelve por derecho de petición a solicitar información, respuesta que se dio en los términos de ley de acuerdo a la revisión efectuada.
- 2 consulta de información, con relación al proyecto de Biciregión y Páramos.
- 1 traslado por competencia del Departamento Nacional de Planeación.


Del total de peticiones, 3 de ellas se respondieron extemporáneamente, siendo estas:

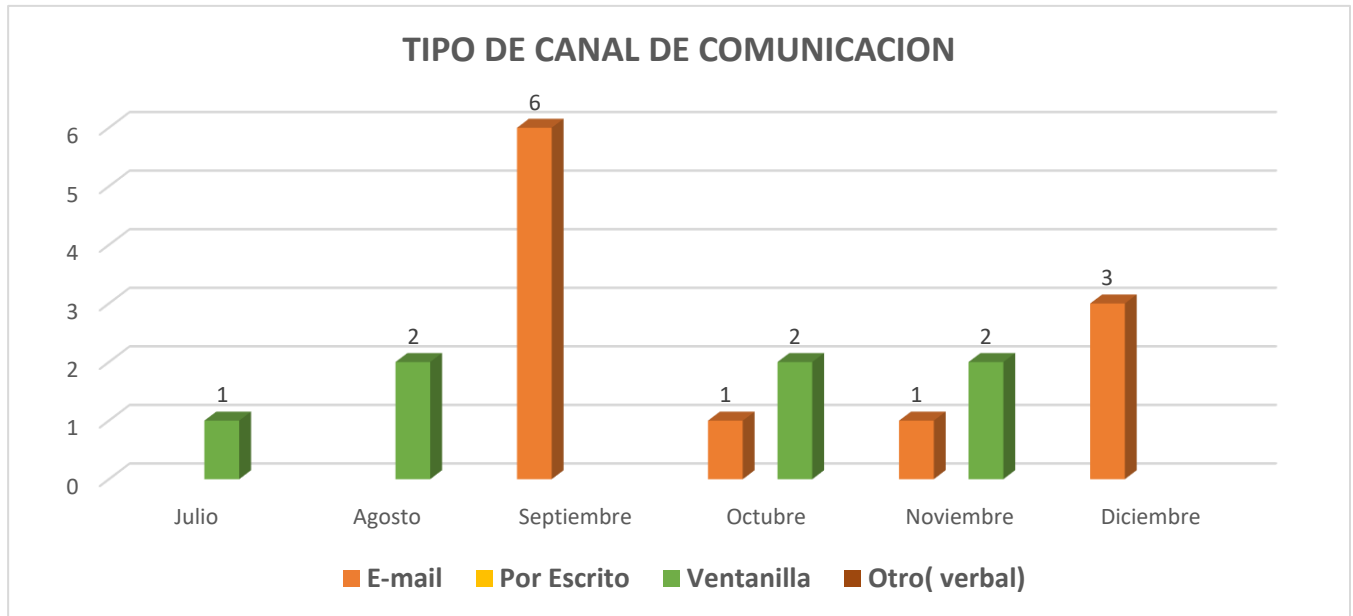
NOMBRE DEL PETICIONARIO	SOLICITUD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
JULIANA LOPEZ	Información del proyecto de Bici región Boyacá RAPE	Dirección Técnica - Competitividad y Proyección Internacional
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitud de información queja María Hermencia Mendoza	Dirección Ejecutiva
TULIO ENRRIQUE RANGEL SUAREZ	Solicitud de información	Dirección Técnica - Páramos

Por tipos de Canal de Comunicación

Canal de Comunicación	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
E-mail			6	1	1	3
Por Escrito						
Ventanilla	1	2		2	2	
Otro(verbal)						
Total PQRS	1	2	6	3	3	3

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano

	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		




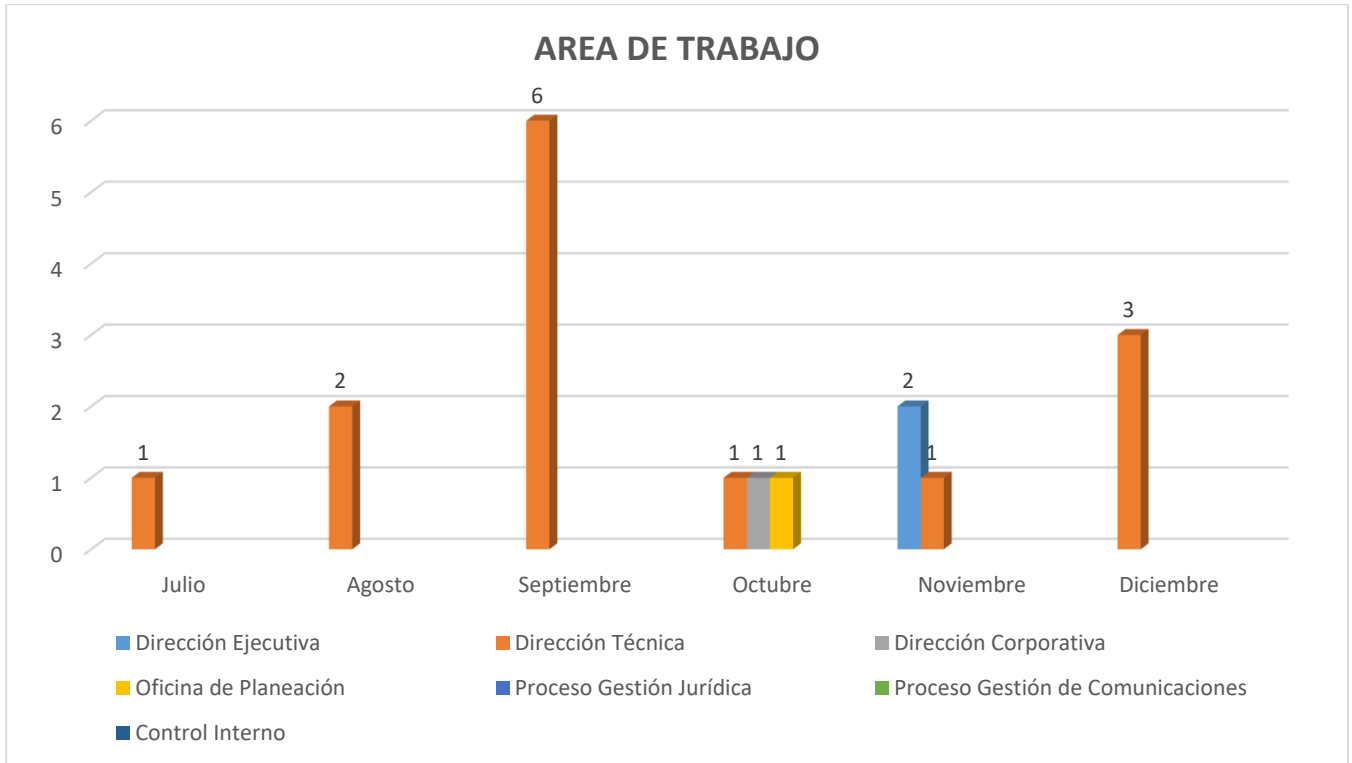
Del total de las peticiones que recibió la entidad durante el semestre, 11 de ellas fueron atendidas por vía correo electrónico y 7 recibidas por ventanilla de Servicio al Ciudadano, siendo estos los canales de comunicación más utilizados actualmente para el manejo de las PQRSD. La estadística nos permite evidenciar, además, que nuestros usuarios hacen uso de los medios electrónicos y físicos para radicar las solicitudes.

Por Área de Trabajo

Área de Trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dirección Ejecutiva					2	
Dirección Técnica	1	2	6	1	1	3
Dirección Corporativa				1		
Oficina de Planeación				1		
Proceso Gestión Jurídica						
Proceso Gestión de Comunicaciones						
Control Interno						
Total PQRS	1	2	6	3	3	3


Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano

	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		



Durante el periodo la Dirección técnica recibió el mayor número de peticiones, siendo el 77 % (14) de los requerimientos, todos relacionados con los proyectos desarrollados por la entidad, como el de Reconversión y Restauración de Páramos y temas relacionados con los ejes de Seguridad Alimentaria, Competitividad Internacional y Gobernanza y Buen Gobierno.


Se presenta a continuación un cuadro resumen de PQRSD- Julio – diciembre 2018

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 03
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:			CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017 Página 10 de 12
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			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:		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	23/07/2018	Ventanilla	JUAN JOSE SARMIENTO DAZA	Carrera 19 # 50-70 Apto 501 - Galerías	Bogotá		Derecho de petición para solicitud de información y requisitos para participar en el proyecto de biciregion	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Competitividad	24/07/2018	1
2	8/08/2018	Ventanilla	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	Calle 26 # 13 - 19, Edificio FONADE, piso 24	Bogotá		Traslado por competencia / Rad. Int. DNP 20186630404952	2	0	Traslado por competencia	15	Dirección Técnica - Competitividad y Proyección Internacional - Páramos	17/08/2018	7
3	30/08/2018	Ventanilla	CARLOS ANDRES AMAYA RODRIGUEZ	Gobernación de Boyacá	Tunja		Solicitud de Información	2	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Gobernanza y buen gobierno	13/09/2018	10
4	6/09/2018	Correo electrónico	LAURA SANDOVAL		Bogotá		Investigación páramo Guerrero	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Competitividad y Proyección Internacional	17/09/2018	7
5	7/09/2018	Correo electrónico	PEDRO ALVARO AYALA MORATO	Gobernacion de Cundinamarca	Bogotá		Solicitud de Información	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Gobernanza y buen gobierno	20/09/2018	10
6	10/09/2018	Correo electrónico	ALEXANDRA MORA		Bogotá		Información del proceso que se lleva en el municipio de Chiquaque10	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Competitividad y Proyección Internacional	24/09/2018	6
7	14/09/2018	Correo electrónico	MARIA HERMENCIA MENDOZA		Bogotá		DERECHO DE PETICION DE TRABAJO	2	0	D.P. de Interés General	15	Dirección Técnica - Páramos	26/09/2018	10
8	14/09/2018	Correo electrónico		PROCURADURIA 6 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIA META, GUAVIARE, VICHADA, GUANIA Y VAUPES	Villavieci o		Solicitud Información	6	0	D.P. de Interés General	15	Dirección Técnica - Páramos	26/09/2018	10
9	20/09/2018	Correo electrónico	ALEXANDER RIVERA ALVAREZ		Bogotá		RESPUESTA REQUERIMIENTO	4	0	Queja	15	Dirección Técnica - Páramos	26/09/2018	4
10	5/10/2018	Ventanilla		FUNDACION WAYS OF HOPE	Bogotá		Derecho de petición pago correspondiente a los meses de abril a julio de 2018 a la firma Fundación Ways of Hope en el marco del Contrato de Suministro No RG-027 de 2018 suscrito entre JMC Servicios integrales S.A.S y RAPE - REGION CENTRAL	3	0	D.P. de Interés Particular	15	Oficina Asesora de Planeación Institucional	23/10/2018	11
11	11/10/2018	Ventanilla	DIEGO ARMANDO GUTIERREZ DIMATE		Bogotá		Solicitud de Información	1	0	D.P. Solicitud de Información	10	Dirección Corporativa Gestión Financiera	26/10/2018	10
12	24/10/2018	Correo electrónico	JULIANA LOPEZ		Bogotá		Información del proyecto de Biciregion Boyaca RAPE	1	0	D.P. de Consulta	30	Dirección Técnica - Competitividad y Proyección Internacional	18/12/2018	37
13	8/11/2018	Ventanilla	JAIRO ATARA		Cundinamarca		Viabilidad o no de actividad minera en complejo de Páramo Rabanal Río Bogotá	1	0	D.P. de Consulta	30	Dirección Ejecutiva - Gestión Jurica	20/11/2018	7
14	15/11/2018	Ventanilla		PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Bogotá		Solicitud de información queja María Hermencia Mendoza	3	0	Solicitud de Información	10	Dirección Ejecutiva	18/12/2018	23
15	30/11/2018	Correo electrónico	TULIO ENRRIQUE RANGEL SUAREZ		Bogotá		Solicitud de información	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Páramos	17/12/2018	13
16	19/12/2018	Correo electrónico	ALEXANDRA RAMOS MORA		Bogotá		Derecho petición. Información de resultados	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Seguridad Alimentaria	3/01/2018	9
17	19/12/2018	Correo electrónico	LAURA SARRIAS		Bogotá		Petición de información	1	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Competitividad y Proyección Internacional	28/12/2018	6
18	20/12/2018	Correo electrónico	MARIA HERMENCIA MENDOZA		Bogotá		Solicitud de Información	2	0	Solicitud de Información	10	Dirección Técnica - Páramos	26/12/2018	5

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano

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

Conclusiones


De acuerdo con la información analizada, se concluye:

- El tiempo de respuesta promedio del periodo de 10.33 días, superando el mínimo establecido para el cumplimiento de los tiempos que establece la ley 1755 de 2015, esto teniendo en cuenta que se encuentra 3 respuestas extemporáneas a los derechos de petición.
- De los canales de comunicación del ciudadano identificados en la entidad y establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano, los más utilizados corresponde a la ventanilla única y correo electrónico, siendo el medio electrónico el que cuenta con un 61% de utilización con relación a la totalidad de las solicitudes de los ciudadanos.
- En el periodo un 77% de las peticiones fueron dirigidas a la Dirección Técnica, con relación a los proyectos que se encuentran en ejecución por la entidad, lo que nos permite visibilizar el interés de las entidades y particulares por conocer de los temas misionales de la RAPE.
- Con relación a la queja presentada, que de acuerdo a la información analizada tiene a su vez un requerimiento por parte de la Procuraduría y nuevamente solicitud de información por la quejosa inicial, sobre el tema del manejo de los recursos del Sistema General de Regalías en el Proyecto de Páramos, es importante que estas respuestas sean de fondo para que permitan dar la mayor claridad en el tema sobre el cual se soporta la petición, evitando los reprocesos de información y desgaste administrativo.

Recomendaciones

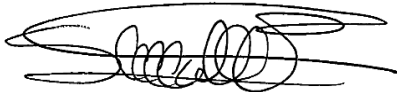
En pro de mejora del proceso de Servicio al Ciudadano, desde Control Interno, se hace las siguientes recomendaciones:

- La revisión periódica por cada una de las áreas, a los controles establecidos desde el sistema de información SIDCAR (semaforización), para evitar el riesgo de incumplimiento legal de los términos de respuesta de las peticiones, razón por la cual debe revisarse nuevamente la causa raíz que origina esta situación.
- Dar cumplimiento a la Circular DC del 2 de octubre de 2018, con radicado No. 20184100028 “Lineamientos de Funcionamiento SIDCAR”, 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 cualquier aclaración del Sistema de Información- SIDCAR.
- Programar el acompañamiento por parte del proceso de servicio al ciudadano a algunas de las jornadas realizadas en desarrollo de los diferentes proyectos y programas liderados por la entidad, con el fin de identificar la satisfacción y percepción, de los usuarios y o beneficiarios de los proyectos y generar los informes institucionales correspondientes de medición de satisfacción del usuario.

 <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		

- Programar en el proceso de inducción la socialización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano, en todos los niveles de servicio de la RAPE, así como continuar las campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos de respuestas y lenguaje claro para las respuestas.

Agradeciendo la atención,



STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno