

**REGIÓN
CENTRAL**




RAP-E | Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E Región Central

Primer semestre 2019

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
Primer Semestre de 2019

Región Administrativa y de Planeación Especial
RAP-E – REGIÓN CENTRAL

FERNANDO ESPINOSA FLOREZ
Director Ejecutivo

TANIA MARGARITA LOPEZ LLAMAS
Directora Administrativa y Financiera

LUIS GERARDO ARIAS ROJAS
Director de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

IVETT CATALINA MARTINEZ MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación


ANDREA YANETH BAEZ SORA
Asesora Jurídica

PAOLA ANDREA CHACON TELLEZ
Asesora en Comunicaciones y Prensa

STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno

Edición
Julio 2019



	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS Primer Semestre de 2019

Contenido

Introducción.....	3
Información General	3
Marco Legal.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	4
Requerimientos revisados.....	4
Características de los requerimientos.....	7
Por frecuencia y tipo de PQRS.....	6
Por tipos de Canal de Comunicación.....	9
Por Área de Trabajo.....	9
Conclusiones y Recomendaciones	12



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá




Gobernación de Cundinamarca



Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2019

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”.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la entidad, durante el primer semestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Así el proceso de Control y Mejoramiento Continuo de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAP- E, 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 2019.

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

Realizar el informe de 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 (RAP-E- Región Central), en cumplimiento de lo establecido por la ley.



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá




Gobernación de Cundinamarca



Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 04
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Alcance

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitudes de información que han ingresado a la RAP-E Región Central, en el primer semestre del año 2019.

Requerimientos revisados

El siguiente cuadro relaciona el listado de requerimientos, realizadas a la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAP-E- 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.

Formato							
Atención al Ciudadano							
Control de seguimiento PQRS							
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	EDNA CAROLINA JARRO FAJARDO	2/01/2019	10/01/2019	6	Traslado Queja María Hermencia Mendoza	D.P. Queja	15
2	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	15/01/2019	6/03/2019	36	Queja Servicio IDL00CL1030063, IPT00CKL1030445 No requiere Respuesta. Comentario: se ha tratado varias veces y por diferentes medios de informales que están facturando mal, razón por la cual no se había cerrado este caso	Documentos para Información Institucional	15
3	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	19/02/2019	1/03/2019	8	Traslado Solicitud radicado 1-2019-06960/08/02/2019	D.P. de Interés Particular	15
4	LUIS ALFONSO SALAZAR BARBOSA	19/02/2019	13/03/2019	16	Derecho de petición RAPE región central	Documentos para Información Institucional	15
5	FABIAN RICARDO ACUÑA CALDERON	21/02/2019	27/02/2019 - Rta Parcial - Asignado - Natural	4	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROYECTO CAMBIO VERDE	Solicitud de Información	10
6	FRANCY LILIANA MURCIA DIAZ	26/02/2019	4/03/2019	4	SOLICITUD PAGO POR SERVICIOS AMBIENTALES	D.P. de Interés Particular	15
7	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	5/03/2019	13/03/2019	6	Solicitud de información	Solicitud de Información	10
8	JUAN ARMANDO MIRANDA	13/03/2019	1/04/2019	12	Derecho de petición solicitando información Financiera, según relación del convenio firmado con la SDDE. CONVENIO 051-2016 SALDO AL 31/12/2018 \$38.815.345	D.P. Solicitud de Información	10

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al usuario



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 04	
	PROCESO:					
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		VIGENTE A PARTIR DE: 03/07/2019		Página 5 de 14

9	MARIA CLARA NAME RAMIREZ	14/03/2019	2/04/2019	12	Solicitud de Información	Solicitud de Información	10
10	ANDREA MONROY FAJARDO	2/04/2019	9/05/2019	24	Información guarda páramos región central	Solicitud de Información	10
11	JOSE SARNEY PARRA ADAMES	5/04/2019	16/04/2019	7	DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud de Información	10
12	JUAN CARLOS RENDON LOPEZ	23/04/2019	26/04/2019	3	Certifique	Solicitud de Información	10
13	GUILLERMO JIMENEZ PINZON	24/04/2019	3/05/2019	6	Solicitud información avance Proyecto "Páramos"	Solicitud de Información	10
14	ESPERANZA MORENO	26/04/2019	13/05/2019	10	Informacion de la prorroga para la respuesta de fondo codigo 2018-148672-82111-SE	Solicitud de Información	10
15	CESAR ORLANDO PARRA SANABRIA	7/05/2019	15/05/2019	6	Derecho de petición	D.P. Solicitud de Información	10
16	Helman Giovanni Araque Barbosa	20/05/2019	21/05/2019	1	Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
17	Jose Acosta	20/05/2019	24/05/2019	4	Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
18	Miller Bernal	28/05/2019	31/05/2019	5	Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
19	Hector Buitrago	4/06/2019	11/06/2019	5	Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
20	Andres Varela	10/06/2019	11/06/2019	1	Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
21	Diego Cabrera	10/06/2019	Sin tramitar		Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
22	Diego Alfredo Roa Niño	25/06/2019	26/06/2019	1	Solicitud de informacion	Solicitud de Información Institucional	10
23	Federico Estrada	04/06/20019	11/06/2019	5	Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
24	Diego Cabrera	10/06/20019	sin tramitar		Solicitud de informacion	Solicitud de Información	10
25	Luis Fernando Solano	29/05/2019	31/025/2019	2	solicitud de información	solicitud de información	10
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				8			

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al usuario



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

En total se atendieron 25 requerimientos, de los cuales 22 son derechos de petición de solicitud de información, 3 de interés general y particular, dentro de estos 1 traslados por competencia y 1 queja

El tiempo promedio de respuesta fue de 8 días.

Sin embargo, se observa que en periodo se presentaron 4 respuestas extemporáneas, de acuerdo con el informe reportado por el proceso de Atención al Usuario y a la clasificación dada de petición.

CUADRO No. 1

ASUNTO DE LA PETICION	NOMBRE DEL PETICIONARIO	DIAS PARA RESPUESTA	TERMINOS DE RESPUESTA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Derecho de petición RAPE región central	LUIS ALFONSO SALAZAR BARBOSA	16 días	15 días	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos - Jorge Moreno
Información Guarda Páramos región central	ANDREA MONROY FAJARDO	24 días	10 días	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos - Carlos Barragán
Derecho de petición solicitando información Financiera, según relación del convenio firmado con la SDDE. CONVENIO 051-2016 SALDO AL 31/12/2018 \$38.815.345	- JUAN ARMANDO MIRANDO	12 días	10 días	Dirección Corporativa - Carlos Rodríguez
Solicitud de Información Concejo de Bogotá	- MARIA CLARA NAME RAMIREZ	12 días	10 días	Oficina Asesora de Planeación Institucional - Ivette Catalina Martínez Martínez

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al usuario

Se recuerda nuevamente, 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."



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
 Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
 PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

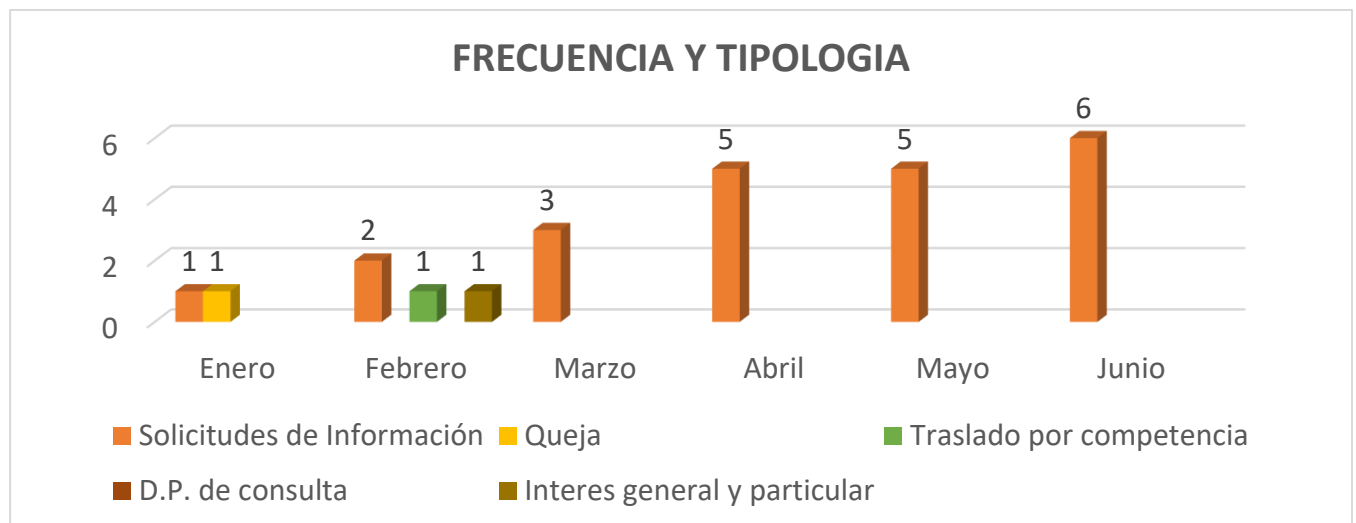
Características de los requerimientos

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

POR FRECUENCIA Y TIPO DE PQRSD

Frecuencia y Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Solicitudes de Información	1	2	3	5	5	6	22
Queja	1						1
Traslado por competencia		1					1
D.P. de consulta							0
Interes general y particular		1					1
Total PQRS	2	4	3	5	5	6	25
	8%	16%	12%	20%	20%	24%	

Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano

De las 25 solicitudes:

- 22 son derechos de petición de solicitud de información, requerida por personas naturales, sobre temas relacionados con los proyectos de la entidad, entre otros, que corresponde al 88% de los requerimientos recibidos.



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



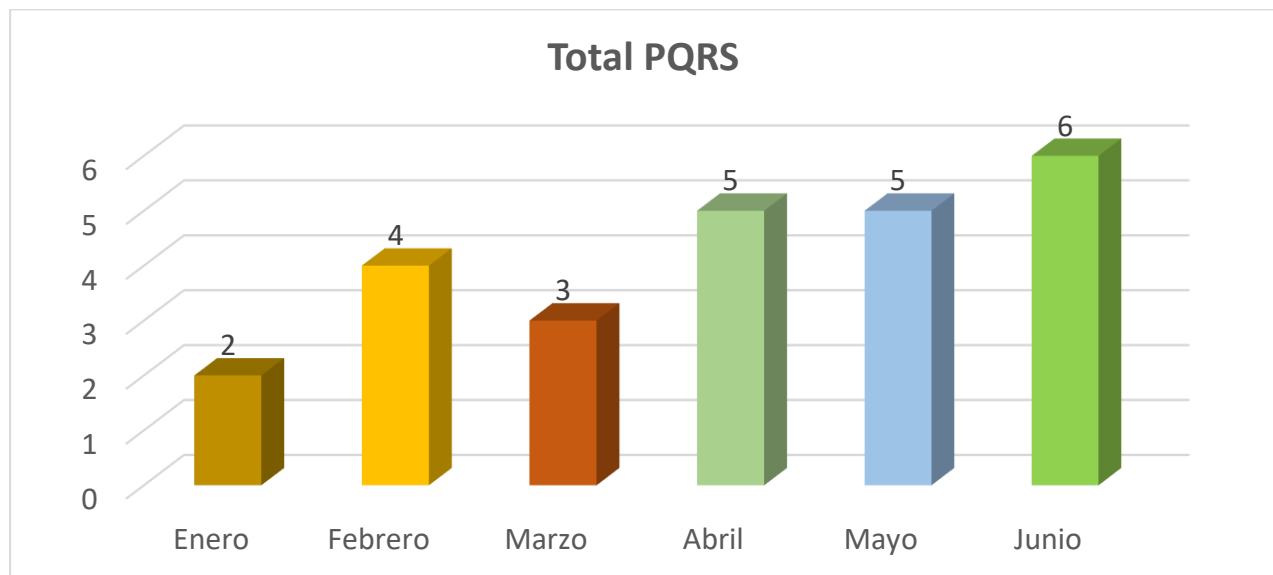
Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TÍTULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

- 1 queja por traslado.
- 1 de interés general y particular.
- 1 por traslado de competencia.

En promedio se recibieron 4 requerimientos por mes, utilizando nuestros diferentes canales de recepción de las peticiones.



Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano

POR CANAL DE COMUNICACION

Canal de Comunicación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
E-mail			1	2	5	6	14
Por Escrito	2	4	2	3			11
Ventanilla							0
Otro(verbal)							0
Total PQRS	2	4	3	5	5	6	25



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta

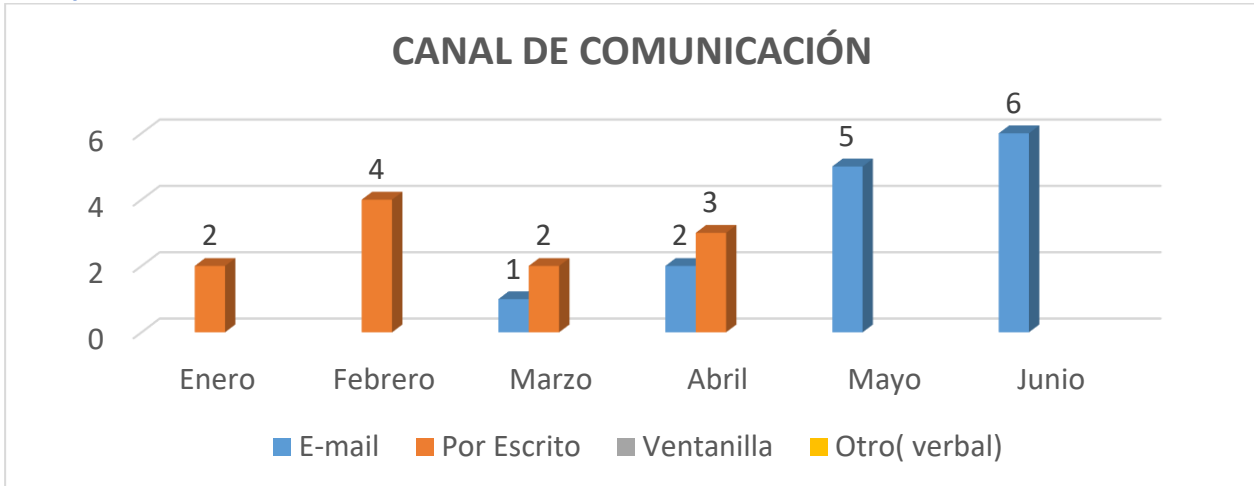


Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TÍTULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

Por tipos de Canal de Comunicación



Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al Ciudadano

Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 14 de ellas fueron atendidas por vía correo electrónico y 11 por escrito, recibidas por ventanilla de Servicio al Ciudadano, siendo estos los canales de comunicación utilizados actualmente para el manejo de las PQRS, contando además con otros canales como vía telefónica y buzón de sugerencias, los cuales en este periodo no fueron utilizados.

Durante el primer semestre de 2019, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicados en la oficina principal de la RAP-E, no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.

POR ÁREA DE TRABAJO

Por área de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Dirección Ejecutiva							0
Dirección Técnica		3	1	4	4	6	18
Dirección Corporativa	1		1		1		3
Oficina de Planeación		1	1	1			3
Proceso Gestión Jurídica	1						1
Proceso Gestión de Comunicaciones							0
Control Interno							0
Total PQRS	2	4	3	5	5	6	25



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




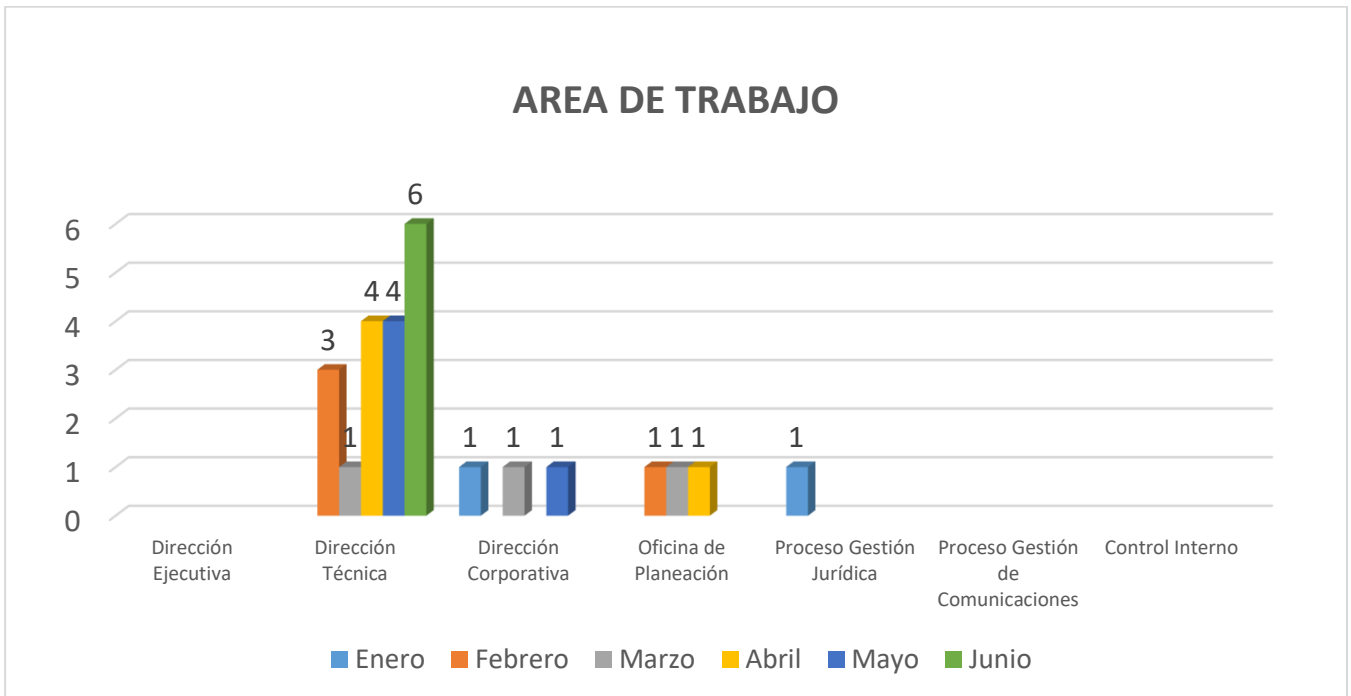
Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01




Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al Ciudadano

Las áreas de trabajo han atendido las PQRSD, que llegan a la entidad en lo transcurrido del I semestre de 2019, siendo la Dirección Técnica, la que atendió el 72% (18) de los requerimientos con relación a los proyectos de los diferentes ejes identificados en la entidad.

Cuadro resumen de PQRSD- enero-junio 2019

Se observa en el cuadro resumen que, al cierre del periodo, queda 1 solicitud de información por tramitar, correspondiente a dos correos enviados por el señor Diego Cabrera – a la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos.

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 04	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE:
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		03/07/2019 Página 11 de 14	

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	
															TIPO DE DOCUMENTO:
PROCESO:			Atención al Ciudadano												VERSIÓN No. 02
TITULO:			Control de seguimiento PQRS										CÓDIGO:	Página 1 de 1	
1	2/01/2019	Oficio	EDNA CAROLINA JARRO FAJARDO		Bogotá		Traslado Queja María Herencia Mendoza		0	D.P. Queja	15	Gestión Jurídica - Juan Manuel Pinzón	10/01/2019	6	
2	15/01/2019	Oficio	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA	Bogotá		Queja Servicio IDL00CL1030063, IPT00CKL1030445 No requiere Respuesta. Comentario: se ha tratado varias veces y por diferentes medios de informales que están facturando mal, razón por la cual no se había cerrado este caso		0	Documentos para Información Institucional	15	Dirección Corporativa - Cesar Parra	6/03/2019	36	
3	19/02/2019	Oficio	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	Bogotá		Traslado Solicitud radicado 1-2019-06960/08/02/2019		0	D.P. de Interés Particular	15	Oficina Asesora de Planeación Institucional - Jeimy Vargas Cubides	1/03/2019	8	
4	19/02/2019	Oficio	LUIS ALFONSO SALAZAR BARBOSA		Bogotá		Derecho de petición RAPE región central		0	Documentos para Información Institucional	15	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	13/03/2019	16	
5	21/02/2019	Oficio	FABIAN RICARDO ACUÑA CALDERON		Bogotá		SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROYECTO CAMBIO VERDE		0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Sandra Milena Beltrán	27/02/2019 - Rta Parcial - Asignado - Natural	4	
6	26/02/2019	Oficio	FRANCY LILIANA MURCIA DIAZ		Bogotá		SOLICITUD PAGO POR SERVICIOS AMBIENTALES		0	D.P. de Interés Particular	15	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Carlos Barragán	4/03/2019	4	
7	5/03/2019	Correo Electrónico	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	Bogotá		Solicitud de información		0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	13/03/2019	6	
8	13/03/2019	Oficio	JUAN ARMANDO MIRANDA		Bogotá		Derecho de petición solicitando información Financiera, según relación del convenio firmado con la SDEE. CONVENIO 051-2016 SALDO AL 31/12/2018 \$38.815.345		0	D.P. Solicitud de Información	10	Dirección Corporativa - Carlos Rodríguez	1/04/2019	12	
9	14/03/2019	Oficio	MARIA CLARA NAME RAMIREZ		Bogotá		Solicitud de Información		0	Solicitud de Información	10	Oficina Asesora de Planeación Institucional -Ivette Catalina Martínez Martínez	2/04/2019	12	
10	2/04/2019	Correo Electrónico	ANDREA MONROY FAJARDO		Bogotá		Información guarda páramos región central		0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Carlos Barragán	9/05/2019	24	
11	5/04/2019	Oficio	JOSE SARNEY PARRA ADAMES		LOCALIDAD DE SUMAPAZ		DERECHO DE PETICIÓN		0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Julio Cesar Parada Santamaria	16/04/2019	7	
12	23/04/2019	Oficio	JUAN CARLOS RENDON LOPEZ		Bogotá		Certifique		0	Solicitud de Información	10	Oficina Asesora de Planeación Institucional - Jeimy Vargas Cubides	26/04/2019	3	
13	24/04/2019	Oficio	GUILLEMO JIMENEZ PINZON		Bogotá		Solicitud información avance Proyecto "Páramos"		0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos Julio Cesar Parada Santamaria	3/05/2019	6	



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No.	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		04	
	TITULO:		CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		03/07/2019		Página 12 de 14

14	26/04/2019	Correo Electrónico	ESPERANZA MORENO	Bogotá	Información de la prorroga para la respuesta de fondo código 2018-148672-82111-SE	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Julio Cesar Parada	13/05/2019	10 Asignado - fondo - natural
15	7/05/2019	Correo Electrónico	CESAR ORLANDO PARRA SANABRIA	Bogotá	Derecho de petición	0	D.P. Solicitud de Información	10	Dirección Corporativa - Tania Carolina Martínez Blanco	15/05/2019	6
16	20/05/2019	Correo Electronico	Helman Giovanni Araque Barbosa	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	21/05/2019	1
17	20/05/2019	Correo Electronico	Jose Acosta	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	24/05/2019	4
18	28/05/2019	Correo Electronico	Miller Bernal	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	31/05/2019	5
19	4/06/2019	Correo Electronico	Hector Buitrago	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	11/06/2019	5
20	10/06/2019	Correo Electronico	Andres Varela	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	11/06/2019	1
21	10/06/2019	Correo Electronico	Diego Cabrera	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jony Davidson	sin tramitar	
22	25/06/2019	Correo Electronico	Diego Alfredo Roa Niño	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información Institucional	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Paola Chacon	26/06/2019	1
23	04/06/2019	Correo Electronico	Federico Estrada	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	11/06/2019	5
24	10/06/2019	Correo Electronico	Diego Cabrera	Bogotá	Solicitud de informacion	0	Solicitud de Información	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jony Davidson	sin tramitar	
25	29/05/2019	Correo Electronico	Luis Fernando Solano	Bogotá	solicitud de informacion	0	solicitud de informacion	10	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Jorge Moreno	31/02/2019	2

Fuente: Dirección Corporativa - Proceso de Atención al Ciudadano

Conclusiones y Recomendaciones

1. Los canales de comunicación del ciudadano están plenamente identificados en la entidad y se establecen en el Protocolo de Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en la página web, de los cuales los más utilizados continúan siendo la ventanilla única y correo electrónico.
2. En relación con las respuestas extemporáneas, las cuales se relaciona en el informe Cuadro No 1, durante el periodo en seguimiento se encontraron 4 peticiones con respuesta fuera de términos, siendo el mismo



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

Avenida Calle 26 N°59 – 41 / 65 Oficina 702
Bogotá, D.C. – Código Postal 111321
PBX: 4434170
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 04
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TÍTULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:

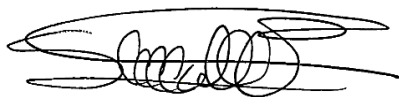
promedio de 3 que fueron encontradas en el seguimiento anterior. Se recomienda a las áreas la vigilancia permanente de los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo.

- El tiempo de respuesta promedio del periodo de 8 días, sin embargo, se encuentra 4 respuestas fuera de términos a solicitudes de información.
- El contar con 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 efectividad del proceso de Atención al Ciudadano en la respuesta a sus requerimientos, por lo que se debe realizar el seguimiento por parte del encargado del proceso de gestión documental, como punto de control de este proceso.

Se recomienda

- Que la RAP-E Región Central, refuerce a través de sus diferentes dependencias, las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial la Dirección Técnica, quienes en este seguimiento reportaron el mayor número de requerimientos, por temas relacionados con los diferentes proyectos de la entidad.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora, a través del seguimiento oportuno en el SIDCAR, para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas contestadas por fuera de los términos de Ley.
- Recordar el cumplimiento de la Circular 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.
- Implementar y aplicar las encuestas de satisfacción y percepción, por parte del proceso de Servicio al Ciudadano y/ o beneficiarios en el caso de los proyectos, que permita la toma de decisiones y de mejora correspondientes, así como la publicación de sus resultados en cumplimiento de la ley de transparencia.
- Fomentar a través de un mecanismo de comunicación, incentivar al ciudadano al uso del buzón de sugerencias y la línea telefónica, ya que permite el uso del 100% de los canales de comunicación de la entidad.

Agradeciendo la atención,



STELLA CAÑÓN RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá




Gobernación de Cundinamarca



Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 04
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 03/07/2019 Página 14 de 14
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:	CÓDIGO:		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca



Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima