

**REGIÓN  
CENTRAL**




RAP-E | Estamos Construyendo Región

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E Región Central

Segundo semestre 2019

---

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01

**INFORME DE ATENCIÓN PQRS**  
 Segundo semestre de 2019

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

**FERNANDO ESPINOSA FLOREZ**  
 Gerente

**TANIA MARGARITA LOPEZ LLAMAS**  
 Directora Administrativa y Financiera

**MAGDA PAOLA NUÑEZ GANTIVA**  
 Directora de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

**IVETT CATALINA MARTINEZ MARTINEZ**  
 Jefe Oficina Asesora de Planeación


**KAROL GONZALEZ MORA**  
 Asesora Jurídica

**JORGE ALBERTO CAMACHO LIZARAZO**  
 Asesor en Comunicaciones y Prensa

**STELLA CAÑON RODRIGUEZ**  
 Asesora de Control Interno

Enero 2020



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01

## INFORME DE ATENCIÓN PQRS

### Segundo Semestre de 2019

#### Contenido

Introducción.....	3
Información General.....	3
Marco Legal.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	4
Requerimientos revisados.....	4
Características de los requerimientos.....	5
Por frecuencia y tipo de PQRS.....	6
Por tipos de Canal de Comunicación.....	8
Por Área de Trabajo.....	9
Conclusiones y Recomendaciones.....	10



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá




Gobernación de Cundinamarca



Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TÍTULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01

## INFORME DE ATENCIÓN PQRS

### Segundo 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 segundo 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 julio- diciembre 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

Presentar 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

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN No.</b> 05	
	<b>PROCESO:</b>				<b>CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>
	<b>TÍTULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 22/10/2019	
	<b>INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO</b>			<b>Página 4 de 10</b>	

## Alcance

Se toma el reporte de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitudes de información que han ingresado a la RAP-E Región Central, en el segundo semestre del año 2019 y su tiempo de respuesta.

## Requerimientos revisados

El siguiente cuadro relaciona el listado de requerimientos, realizados 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.

Ítem	Fecha	Canal de recepción	No Radicado	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Términos de respuesta	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	No. de días de respuesta
1	02/08/2019	Correo Electronico	20191100411	Solicitud de información	Solicitud de Información	10	Oficina asesora de planeación institucional	20/08/2019	10
2	2/09/2019	Correo Electronico	20192100240	Solicitud de información	Solicitud de Información	10	Dirección de planificación, gestión y ejecución de proyectos		10
3	5/09/2019	Correo Electronico	20191100549	Solicitud de información	Solicitud de Información	10	Dirección corporativa	19/09/2019	
4	6/09/2019	Correo Electronico	20191100554	Solicitud de información	Solicitud de Información	10	Dirección corporativa	20/09/2019	10
5	9/09/2019	Oficio	20191100562	Solicitud de información	Solicitud de Información	10	Dirección ejecutiva	24/09/2019	10
6	20/09/2019	Oficio	20191100605	reclamo	Derecho de petición / Queja,reclamo	15	Dirección de planificación, gestión y ejecución de proyectos	11/10/2019	15
7	25/09/2019	Correo Electronico	20191100620	Solicitud de información	Solicitud de Información	15	Dirección corporativa	8/10/2019	8
8	25/09/2019	Correo Electronico	20191100618	Solicitud de información	Solicitud de Información	15	Dirección corporativa	8/10/2019	8
9	4/10/2019	Oficio	20191100652	Solicitud de información	Solicitud de Información	15	Gerencia	21/10/2019	10
10	11/10/2019	Oficio	20191100684	Reclamo	Derecho de petición / Queja,reclamo	15	Dirección de planificación, gestión y ejecución de proyectos	5/11/2019	15
11	15/10/2019	Oficio	20191100692	Solicitud de información	Solicitud de Información	15	Oficina asesora de planeación institucional	29/10/2019	10
12	14/11/2019	Correo Electronico	20191100800	Solicitud de información	Solicitud de Información	10	Dirección corporativa	28/11/2019	10
13	15/11/2019	Oficio	20191100810	reclamo	Solicitud Investigación Disciplinaria	15	Gerencia	6/12/2019	15
14	23/12/2019	Oficio	20191100973	Derecho de petición	Derecho de petición / Queja,reclamo	15	Dirección administrativa y financiera	6/01/2020	7
<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</b>									<b>10.6</b>

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](http://www.regioncentralrape.gov.co)

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019 Página 5 de 10
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

En total se atendieron 14 requerimientos, de los cuales 10 son derechos de petición de solicitud de información, 2 derechos de petición por reclamo, y 1 solicitud de investigación disciplinaria.

El tiempo promedio de respuesta fue de 10 días.

Se observa que en periodo no se presentaron respuestas extemporáneas, de acuerdo con el informe reportado por el proceso de Atención al Usuario y a la clasificación dada de petición.

En 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.”

### Características de los requerimientos

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

### POR FRECUENCIA Y TIPO DE PQRS

Frecuencia y Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Solicitudes de Información		1	6	2	1		10
D.P reclamo			1	1		1	3
D.P.solicitud investigación disciplinaria					1		1
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá




Gobernación de Cundinamarca

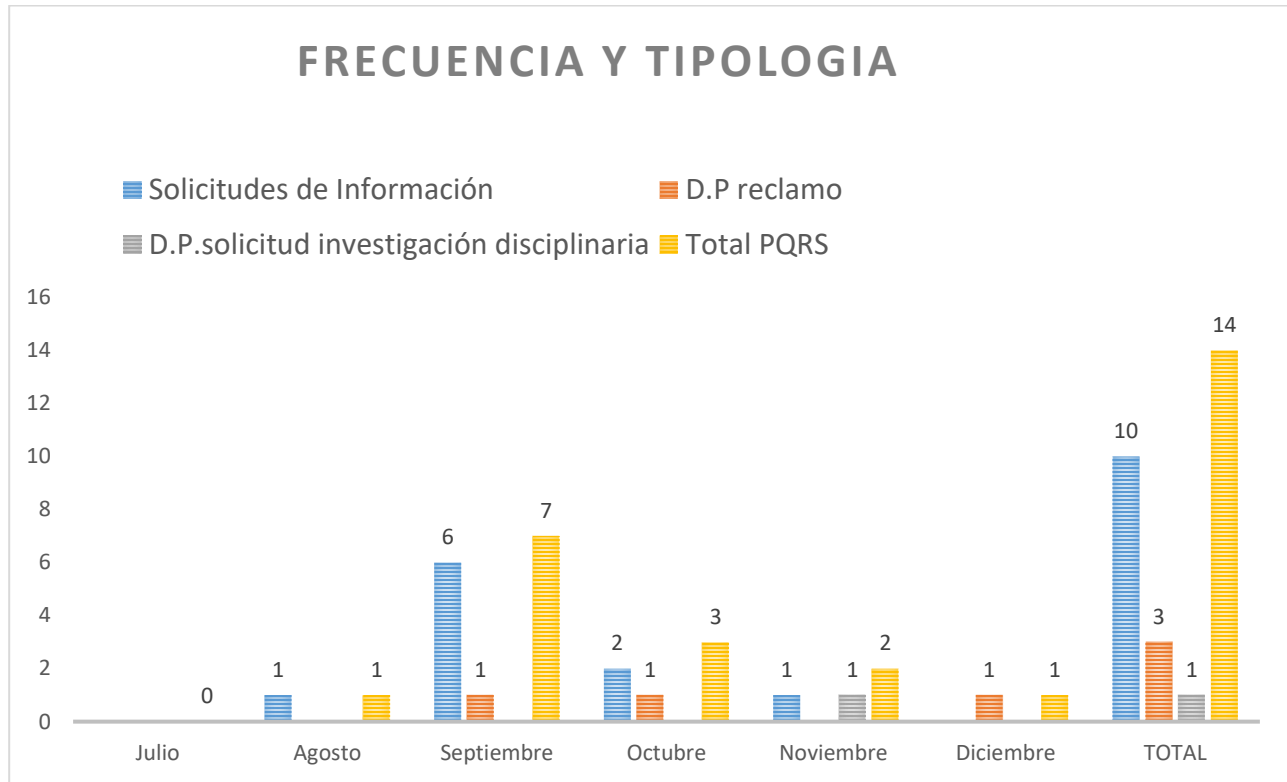


Gobernación del Meta



Gobernación del Tolima


	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TÍTULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01

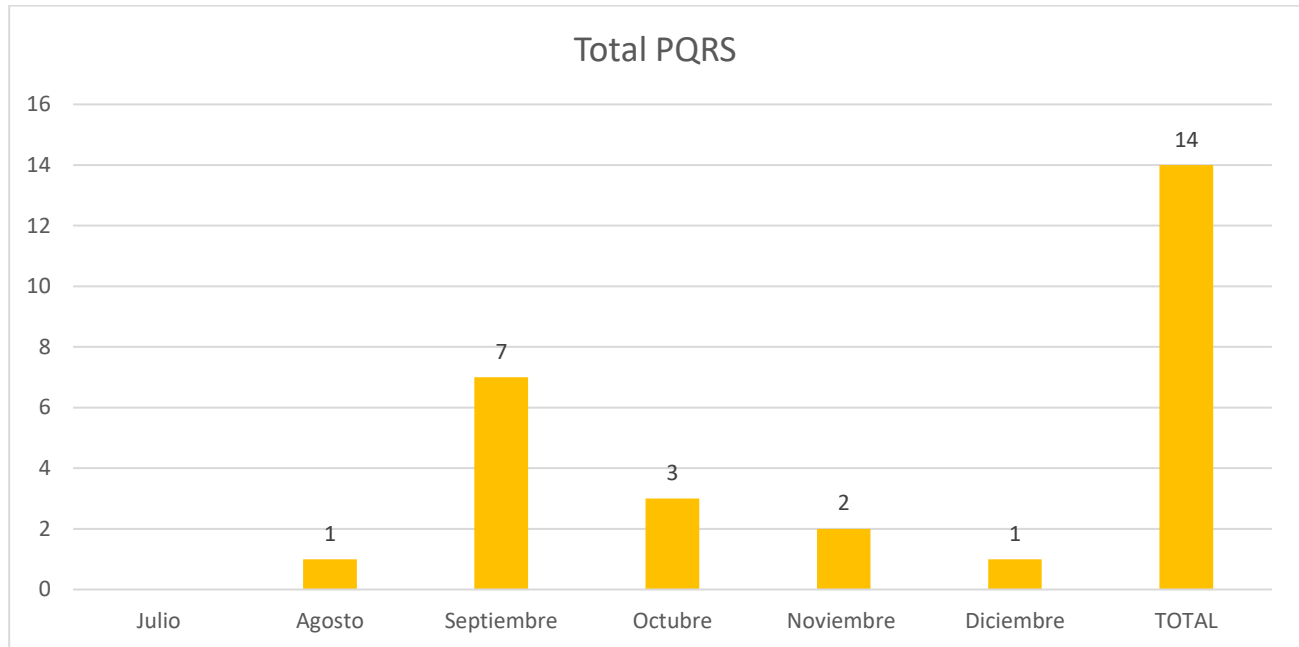


Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano

De las 14 solicitudes:

- 10 son derechos de petición de solicitud de información, que corresponde al 71% de los requerimientos recibidos.
- 3 reclamos.
- 1 solicitud de investigación disciplinaria.

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01



Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano

### POR CANAL DE COMUNICACION

Canal de Comunicación	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
E-mail		1	5		1		7
Ventanilla unica de radicación			2	3	1	1	7
Otro( verbal)							0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

Fuente: Dirección Corporativa – Proceso de Atención al Ciudadano



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Gobernación de Boyacá



Gobernación de Cundinamarca




Gobernación del Meta



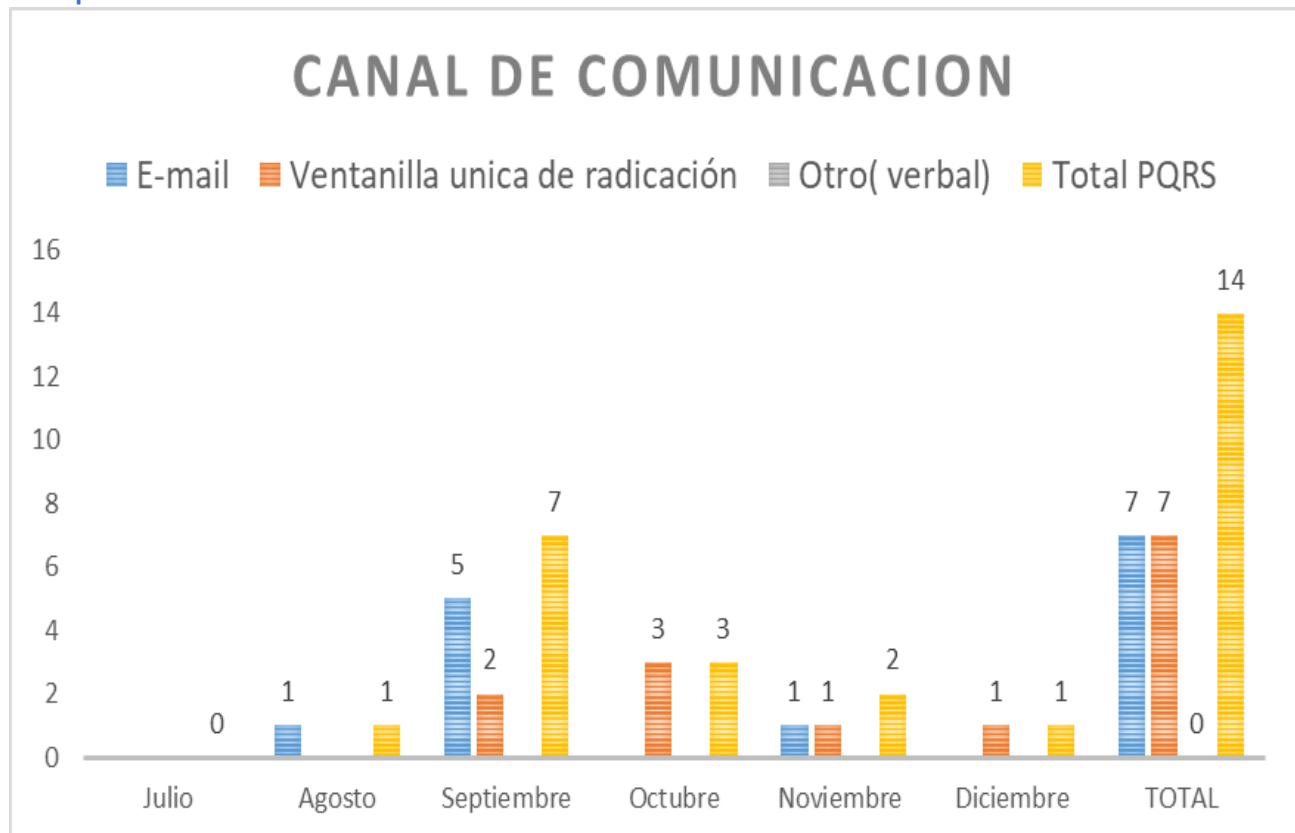
Gobernación del Tolima

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



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TÍTULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> 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, 7 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 PQRSD, contando además con otros canales como vía telefónica, buzón de sugerencias y chat, los cuales en este periodo no fueron utilizados.

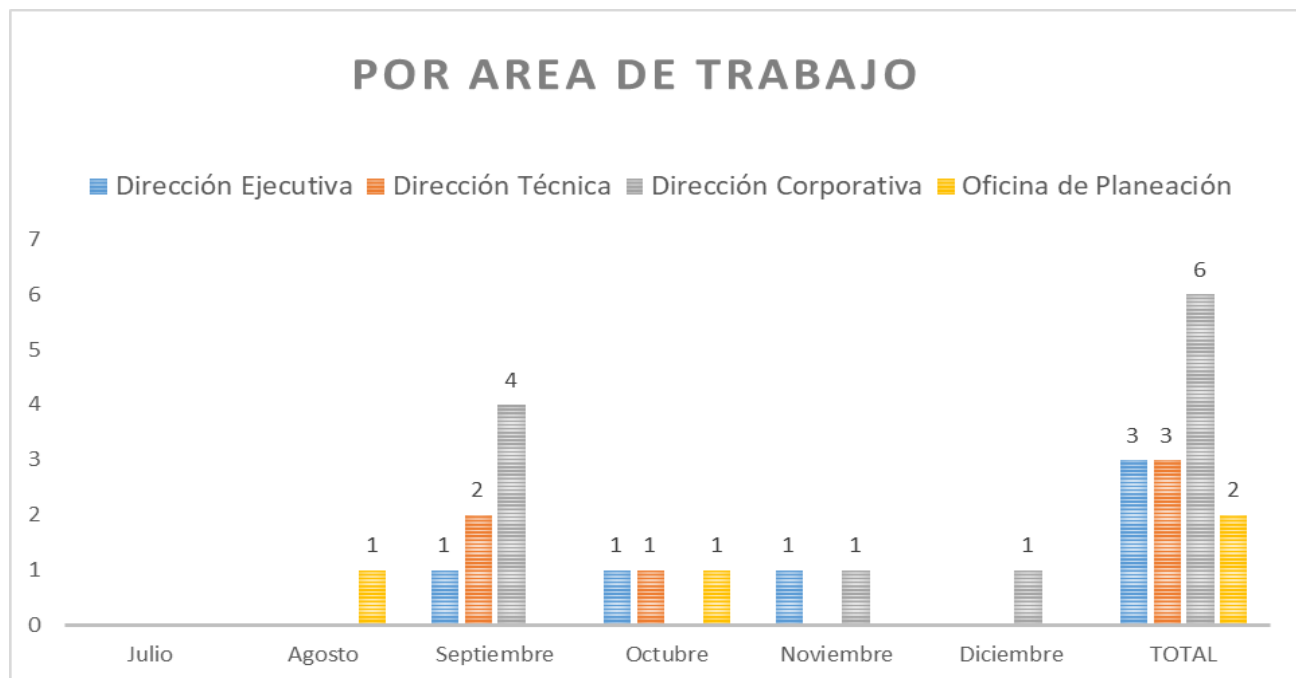
Durante el segundo semestre de 2019, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicados en la oficina principal de la RAP-E, no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		CÓDIGO:	22/10/2019
<b>TÍTULO:</b>		F-CMC.02 - 01	Página 9 de 10
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			

## POR ÁREA DE TRABAJO


Área de Trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Dirección Ejecutiva			1	1	1		3
Dirección Técnica			2	1			3
Dirección Corporativa			4		1	1	6
Oficina de Planeación		1		1			2
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>



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 2019, siendo la Dirección Técnica, la que atendió el 42% (6) de los requerimientos con relación a los proyectos de los diferentes ejes identificados en la entidad.



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 05
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TÍTULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01

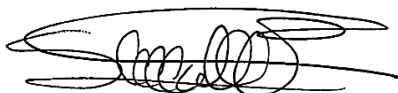
## Conclusiones y Recomendaciones

1. Se observa que prevalece el manejo de la ventanilla única y correo electrónico, como canales de comunicación de la entidad, más utilizados por el ciudadano.
2. Para el periodo no se presentó, ninguna respuesta extemporánea, en las 14 solicitudes realizadas.
3. El tiempo de respuesta promedio del periodo de 10 días, acorde con el mínimo establecido en la normatividad para dar respuesta a las peticiones.
4. Para el periodo no se contó con el soporte técnico del software (aplicativo SIDCAR), para la generación de los diferentes informes, que nos permita un control sobre la trazabilidad de estos.

### Recomendaciones

1. Desde el proceso de Atención al ciudadano, 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.
2. Continuar con la aplicación de 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.
3. Fomentar a través de un mecanismo de comunicación, incentivar al ciudadano al uso del buzón de sugerencias, línea telefónica y chat, ya que permite el uso del 100% de los canales de comunicación de la entidad.

Agradeciendo la atención,



**STELLA CAÑON RODRIGUEZ**  
 Asesora de Control Interno

