

**REGIÓN
CENTRAL**



RAP-E

Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E Región Central

Primer semestre 2020

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 1 de 19
		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
Primer semestre de 2020

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

FERNANDO FLÓREZ ESPINOSA
Gerente

GERMAN ENRIQUE GÓMEZ GONZÁLEZ
Director Administrativo y Financiero

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

CAROLINA CHICA BUILES
Jefe Oficina Asesora de Planeación

KAROL GONZÁLEZ MORA
Asesora Jurídica

JORGE ALBERTO CAMACHO LIZARAZO
Asesor en Comunicaciones y Prensa

STELLA CAÑON RODRÍGUEZ
Asesora de Control Interno

Julio 2020



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 2 de 19
		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre de 2020

Contenido

Introducción.....	3
Información general	3
Marco Legal	3
Objetivo	4
Alcance	4
Requerimientos revisados	4
Análisis.....	8
POR FRECUENCIA Y TIPO DE PQRS	10
POR CANAL DE COMUNICACIÓN.....	11
POR ÁREA DE TRABAJO.....	12
HALLAZGOS	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	Página 3 de 19	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

Primer Semestre de 2020

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”. el proceso de Control y Mejoramiento Continuo de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAP- E, Región Central), realiza la evaluación de las PQRSD de la entidad, tomando como referencia la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera -Proceso de Servicio al Ciudadano, del periodo enero – junio de 2020.

Información General

Tipo de Informe:

Informe de Control Interno

Fuente(s) de la Información:

1. Control de seguimiento PQRSD: Proceso de Servicio al Ciudadano- Procedimientos Gestión de PQRSD y Canales de Atención. – Sistema de Información -SIDCAR

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”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 491 de 2020 (marzo 28) “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica “en su **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones**



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		F-CMC.02 - 01	Página 4 de 19

Objetivo

Presentar el informe de evaluación, en el trámite de las respuestas a las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, que se hacen ante la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAP-E- Región Central), en cumplimiento de lo establecido por la ley y en el periodo correspondiente.

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 primer semestre del año 2020 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	Nombre peticionario	Entidad / Dirección	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días respuesta
1	27/01/2020	Oficio	Nidia Clemencia Riaño	Gobernación De Cundinamarca / Cl 26 51 53 Torre Beneficencia Piso 3	Solicitud de información proyecto PSA	Documentos para Información Institucional	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/01/2020	0
2	27/01/2020	Correo Electrónico	Anyela Ordoñez	Convetur S.A.S / Avenida Calle 53 66 A 59 Oficina 312	Solicitud de certificación de experiencia contrato 110 de 2018	Derecho de petición-interes particular	Dirección Aditiva y Financiera	04/02/2020	7
3	03/02/2020	Correo Electrónico	Juan Pablo García Poveda	Gobernación Del Tolima / Cr310ay 11 A	Solicitud de información proyecto RAPE Tolima	Documentos para Información Institucional	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	12/02/2020	8
4	12/02/2020	Oficio	Carolina Arbeláez Giraldo	Concejo De Bogotá / Calle 36 # 28a 41	Derecho de petición, solicitud de información RAPE	Solicitud de Información	Gerencia	19/02/2020	6

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	F-CMC.02 - 01		Página 5 de 19

5	21/02/2020	Correo Electrónico	Humberto Luis García	Cnsc / Carrera 16 N° 96 - 64, Piso 7'	Requerimiento urgente por presunto incumplimiento a las normas de carrera administrativa y órdenes de la CNSC	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera - DC Talento Humano	24/02/2020	4
6	26/02/2020	Correo Electrónico	Betty Yanire Espitia Castellanos	Alcaldía De Tunja / Cl 19 9 95 Ed Municipal	Solicitud documento	Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	26/02/2020	0
7	28/02/2020	Correo Electrónico	Sandra Milena Téllez Osorio	Sena	Circularización saldos Operaciones Recíprocas con corte a 31 de Diciembre de 2019	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	03/03/2020	3
8	02/03/2020	Correo Electrónico	Bryan Salazar	Fundación Universitaria Los Libertadores / Cra. 16 #63a-68	Noticia pacto Sumapaz	Solicitud de información	Gerencia	02/03/2020	0
9	02/03/2020	Correo Electrónico	Juan Carlos Carvajal Burbano	Car/ Av. Esperanza # 62-49 Costado Esfera Pisos 6 Y 7	Certificado: envío oficio no. 20202114536	Documentos para Información Institucional, por traslado petición	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	03/03/2020	1
10	03/03/2020	Oficio	Dagoberto Bohórquez	Cl 92b 14 21 Sur	Propuesta productiva pacto Sumapaz 29-02-2020	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/07/2020	83
11	03/03/2020	Oficio	Cine Social	Calle 7 # 7 - 13 Oficina 206	Propuesta Proyecto de Producción Cinematográfico Pacto Sumapaz	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/07/2020	82
12	03/03/2020	Oficio	Rafael Reinaldo Romero	Cr 78 6 61	Propuesta pacto Sumapaz	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/07/2020	82
13	03/03/2020	Oficio	Anais Muñoz Cepeda	Fca. Santa Bárbara Vda Santa Bárbara	Propuesta pacto Sumapaz 29-02-2020	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planificación, Gestión y	07/07/2020	82

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05	
	FORMATO			
	PROCESO:			VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 6 de 19	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		

							Ejecución de Proyectos		
1 4	03/03/2020	Oficio	Andrés Páez	Persona Natural / Sin Dirección	Propuesta de Aportes Pacto Sumapaz	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/07/2020	82
1 5	03/03/2020	Oficio	Jairo Hortua Villalba	Cl 6 6 24 P 5	Propuesta de Aportes Pacto Sumapaz - se corrigió	Novedades Funcionarios	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/07/2020	83
1 6	03/03/2020	Oficio	Daniel Rojas Pulido	Dg 45 Sur 131 24	Propuesta Pacto Sumapaz 29 febrero 2020	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/07/2020	83
1 7	05/03/2020	Oficio	Carolina Arbeláez Giraldo	Concejo De Bogotá / Calle 36 # 28a 41	Derecho de petición - información sobre la rape	Solicitud de información	Gerencia	10/03/2020	4
1 8	05/03/2020	Oficio	Manuel Sarmiento	Concejo De Bogotá / Calle 36 # 28a 41	Derecho de petición - plan de abastecimiento	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos - Gerencia	12/03/2020	6
1 9	06/03/2020	Oficio	Ismael Beltrán Prado	Superintendencia Industria Y Comercio / Cr 13 # 27 - 00 Piso 1,3,4,5,7, Y 10	Solicitud de documentos	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	10/03/2020	3
2 0	09/03/2020	Correo Electrónico	Juan Carlos Carvajal Burbano	Car/ Av. Esperanza # 62-49 Costado Esfera Pisos 6 Y 7	Certificado: envío oficio no. 2020211567 9	Solicitud de información-traslado de pqr car	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia	11/03/2020	3
2 1	12/03/2020	Oficio	Lina María Sánchez	Alcaldía De Bogotá / Cra 8 # 10 - 65	Petición No 420402020 de Bogotá te escucha Nelson Velasco - Solicitud Información Pacto Sumapaz	Solicitud de información-TRASLADO ALCALDIA BTA	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/07/2020	77
2 2	13/03/2020	Correo Electrónico	Rafael Iván Robles López	Car/ Av. Esperanza # 62-49 Costado	Certificado: envío oficio no. 2020211631	Solicitud de información-traslado de pqr car	OAPI - Oficina Asesora de Planeación	16/03/2020	2

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

				Esfera Pisos 6 Y 7	7 - proposición -289		Institucional - Gerencia		
23	30/03/2020	Oficio	John Alexander Ramírez	Alcaldía De Bogotá/Cl 11 8 17 Edificio Liévano	Traslado requerimiento de la junta administradora local rural Sumapaz	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/07/2020	65
24	15/04/2020	Correo Electrónico	Juan Martínez	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud información	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/07/2020	55
25	16/04/2020	Correo Electrónico	John Alexander Ramírez	Alcaldía De Bogotá/Cl 11 8 17 Edificio Liévano	2-2020-9521 circular 039 de 2020: solicitud de información del representante a la cámara David Ricardo Racero	Solicitud de información	Dirección Administrativa y financiera	14/05/2020	20
26	24/04/2020	Correo Electrónico	Fabián Zapata Prada	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud de información	D.P. Solicitud de Información - Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia	06/05/2020	1
27	04/05/2020	Correo Electrónico	Cristian Gabriel Perilla	Persona Natural / Sin Dirección	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015	Derecho de petición Queja - asunto no corresponde a la RAP-E Gobernación del Tolima	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia	06/05/2020	3
28	12/05/2020	Correo Electrónico	Luisa Carolina Rodríguez Bobadilla	Persona Natural / Sin Dirección	Derecho de petición	Derecho de petición Queja - Queja-corresponde Tolima	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/05/2020	5
29	13/05/2020	Correo Electrónico	DUBER ESNEYDER DIMATE MORA	CL 19 SUR 69 C 17/Junta Administradora Local	Derecho de petición.	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/07/2020	34

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 8 de 19
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

30	27/05/2020	Correo Electrónico	Paula Rocío Veloz Martínez	Car 13No 71 - 41 / Conservación Internacional Colombia	Solicitud de información Proyecto Páramos	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/07/2020	26
31	29/05/2020	Correo Electrónico	Blanca Caleño	Av. Circunvalar No16 - 20	Proyecto Páramos	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/07/2020	24
32	09/06/2020	Correo Electrónico	Plácido Silva	Persona Natural / Sin Dirección	producción de heno	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/07/2020	19
33	16/06/2020	Correo Electrónico	Ismael Beltrán Prado	Superintendencia Industria Y Comercio / Cr 13 # 27 - 00 Piso 1,3,4,5,7, Y 10	Superintendencia de Industria y Comercio. Radicación	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	23/06/2020	10
34	26/06/2020	Correo Electrónico	ANGELIC A MARIA ARIAS	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud datos localidad Sumapaz para tesis	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/07/2020	8
35	26/06/2020	Correo Electrónico	JUAN CARLOS SANCHEZ BOTERO	Persona Natural / Sin Dirección	CONCURSO DE MERITOS	Solicitud de información	Talento Humano	01/07/2020	2
								Tiempo promedio de respuesta	27.8

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al usuario

Análisis

En total se atendieron 35 requerimientos, de los cuales 18 son derechos de petición de solicitud de información, 2 solicitudes de documentos, 1 D.P de interés particular, 2 por traslado de la RAP-E a otra entidad, 5 por traslado a la RAP-E y 7 propuestas (sugerencias).

El tiempo promedio de respuesta fue de 27.8 días, teniendo en cuenta el tiempo para dar trámite a las 7 propuestas derivadas del Pacto de Sumapaz, consideradas como sugerencias y que presentan un número mayor de días para su respuesta, sin considerar estas propuestas el tiempo promedio de respuesta es de 14.4 días.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 9 de 19
		F-CMC.02 - 01	

En el periodo se presentaron respuestas extemporáneas, de acuerdo con el informe reportado por el proceso de Atención al Usuario y a la clasificación dada de petición, las que relacionaremos posteriormente.

Es de tener en cuenta, que la normatividad para el análisis del tiempo de respuesta del periodo, comprende 2 momentos:

Enero a marzo 27 de 2020, 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

Marzo 28 a la fecha, DECRETO 491 DE 2020” Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica “en su **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones**. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		F-CMC.02 - 01	Página 10 de 19

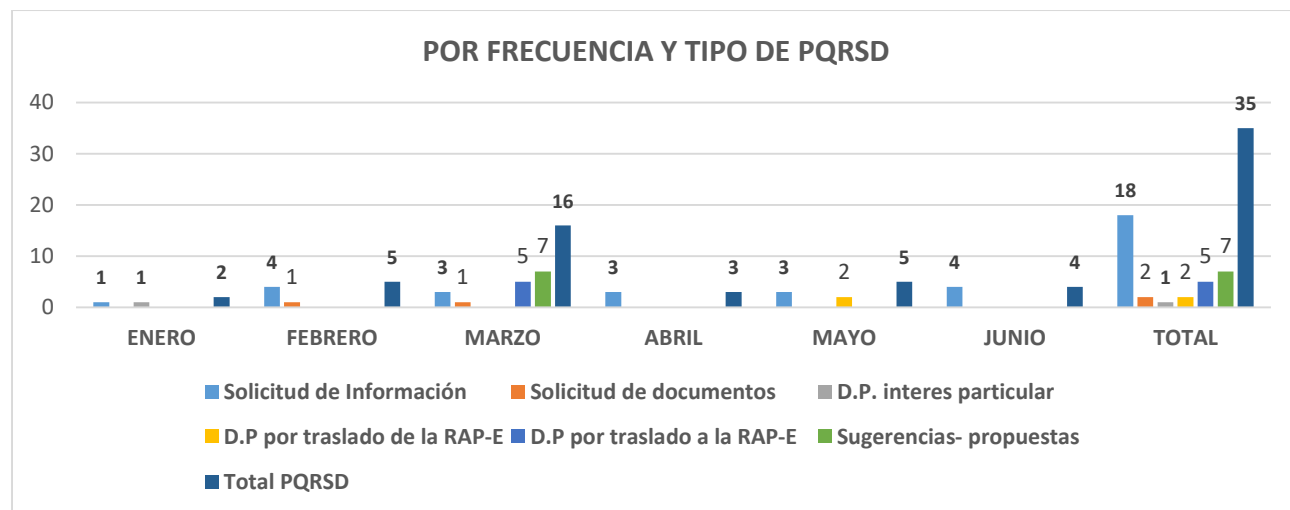
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

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 TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud de Información	1	4	3	3	3	4	18
Solicitud de documentos		1	1				2
D.P. interes particular	1						1
D.P por traslado de la RAP-E					2		2
D.P por traslado a la RAP-E			5				5
Sugerencias- propuestas			7				7
Total PQRSD	2	5	16	3	5	4	35

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Atención al Ciudadano



De acuerdo al reporte, la solicitud de información de la entidad, con relación a temas misionales de proyectos, así como administrativos, son los más requeridos, los cuales se generan desde nuestros asociados, entidades del estado y particulares en general.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 11 de 19
		F-CMC.02 - 01	

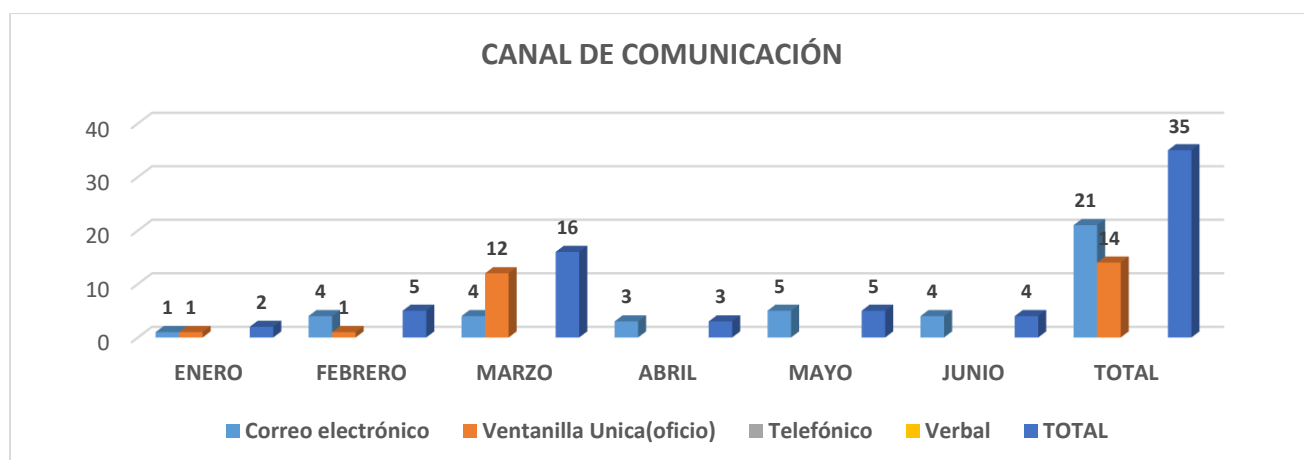
Para este periodo es importante reportar las propuestas (sugerencias) que se radicaron a la entidad, como producto de la actividad llevada a cabo por el RAP-E, en el mes de febrero de 2020, con todos los asociados, denominado **Pacto de Sumapaz**, 7 documentos que demuestran el interés de la comunidad por la participación en temas regionales.

En cuanto a la frecuencia, en el mes de marzo, se recibieron, el 50% de las solicitudes a tramitar en el periodo, es de considerar, además que en este mes se generó la nueva normatividad en cuanto a tiempos de respuesta por la situación de emergencia sanitaria que vive el país actualmente, lo que llevó a reconsiderar los tiempos establecidos.

POR CANAL DE COMUNICACION

CANAL DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo electrónico	1	4	4	3	5	4	21
Ventanilla Unica(oficio)	1	1	12				14
Telefónico							
Verbal							
TOTAL	2	5	16	3	5	4	35

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Atención al Ciudadano



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 12 de 19
		F-CMC.02 - 01	

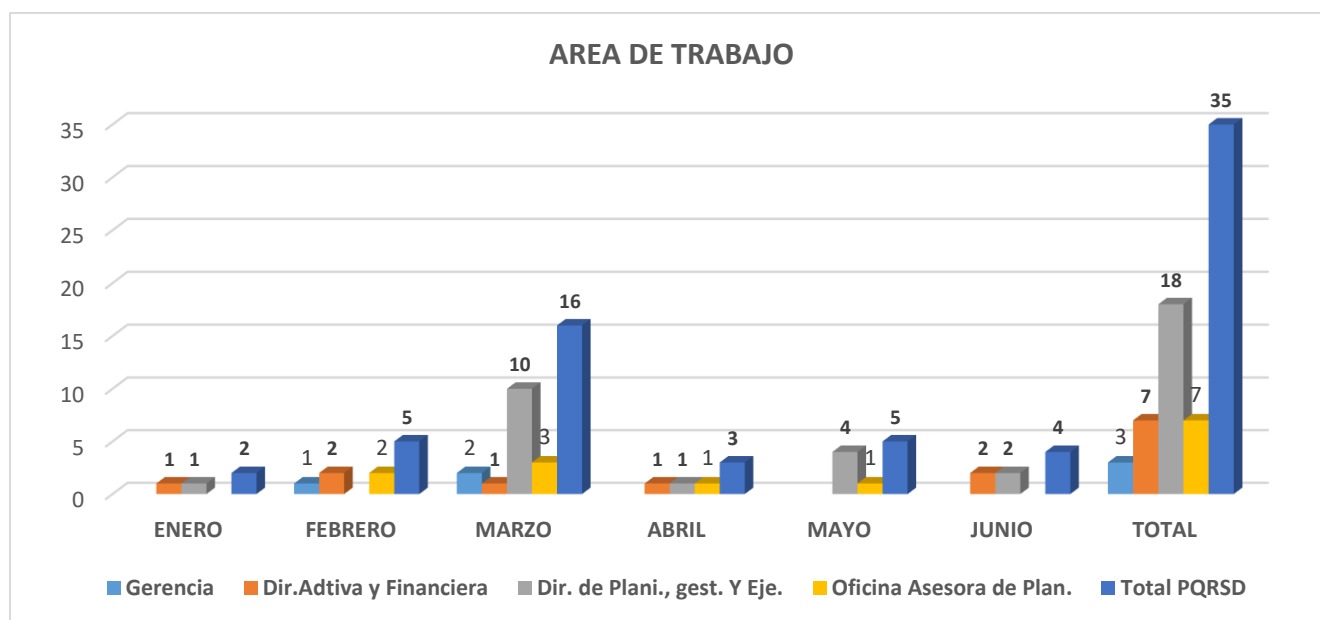
Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 14 fueron radicadas por ventanilla única, mediante oficio, y 21 a través de nuestro correo institucional contactenos@regioncentralrape.gov.co, evidenciando así el trabajo virtual, que se inició en el mes de marzo, con el aislamiento obligatorio, y el trabajo en casa para los funcionarios públicos.

De allí la relación de requerimientos en su totalidad a partir de abril, diligenciados por nuestra página web de manera virtual y tramitados por el SIDCAR.

POR ÁREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia		1	2				3
Dir. Activa y Financiera	1	2	1	1		2	7
Dir. de Plani., gest. Y Eje.	1		10	1	4	2	18
Oficina Asesora de Plan.		2	3	1	1		7
Total PQRS	2	5	16	3	5	4	35

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 13 de 19
		F-CMC.02 - 01	

Las áreas de trabajo han atendido las PQRS, que llegan a la entidad en lo transcurrido del I semestre de 2020, siendo la Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos, la que atendió el 51% de los requerimientos con relación a los proyectos de los diferentes ejes identificados en la entidad, así como las propuestas de los sectores por el Pacto Sumapaz.

En su orden la Dirección Adm. y Financiera y la oficina Asesora de Planeación reciben un 20% de los requerimientos.

Hallazgos

REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS

Ítem	Fecha	Canal de recepción	Nombre peticionario	Entidad / Dirección	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha Actual (Fecha límite)	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
10	03/03/2020	Oficio	Dagoberto Bohorquez	Cl 92b 14 21 Sur	Propuesta productiva pacto sumapaz 29-02-2020	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	08/07/2020	83
11	03/03/2020	Oficio	Cine Social	Calle 7 # 7 - 13 Oficina 206	Propuesta Proyecto de Producción Cinematográfico Pacto Sumapaz	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	07/07/2020	82
12	03/03/2020	Oficio	Rafael Reinaldo Romero	Cr 78 6 61	Propuesta pacto sumapaz	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	07/07/2020	82
13	03/03/2020	Oficio	Anais Muñoz Cepeda	Fca Santa Barbara Vda Santa Barbara	Propuesta pacto sumapaz 29-02-2020	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	07/07/2020	82
14	03/03/2020	Oficio	Andres Paez	Persona Natural / Sin Direccion	Propuesta de Aportes Pacto Sumapaz	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	07/07/2020	82
15	03/03/2020	Oficio	Jairo Hortua Villalva	Cl 6 6 24 P 5	Propuesta de Aportes Pacto Sumapaz - se corrigio	Novedades Funcionarios	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	08/07/2020	83
16	03/03/2020	Oficio	Daniel Rojas Pulido	Dg 45 Sur 131 24	Propuesta Pacto Sumapaz 29 febrero 2020	Propuestas y/o Observaciones a procesos	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03/2020	08/07/2020	83
21	12/03/2020	Oficio	Lina Maria Sanchez	Alcaldia De Bogotá / Cra 8 # 10 - 65	Petición No 420402020 de Bogotá te escucha Nelson Velasco - Solicitud Información Pacto Sumapaz	Solicitud de informacion- TRASLADO ALCALDIA BTA	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/03/2020	07/07/2020	77
23	30/03/2020	Oficio	Jhon Alexander Ramirez	Alcaldia De Bogotá/Cl 11 8 17 Edificio Lleva	Traslado requerimiento de la junta administradora local rural sumapaz	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/04/2020	07/07/2020	65
24	15/04/2020	Correo Electronico	Juan Martínez	Persona Natural / Sin Direccion	Solicitud informacion	Solicitud de informacion	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/04/2020	07/07/2020	55
29	13/05/2020	Correo Electronico	DUBER ESNEYDER DIMATE MORA	9 SUR 69 C 17/Junta Administradora Local	Derecho de petición.	Solicitud de informacion	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	28/05/2020	06/07/2020	34
31	29/05/2020	Correo Electronico	Blanca Caleño	Av Circunvalar No16 - 20	Proyecto Páramos	Solicitud de informacion	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	12/06/2020	06/07/2020	24

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 14 de 19
		F-CMC.02 - 01	

Se observa en el cuadro anterior, que, en el transcurso del periodo, se atendieron peticiones fuera de tiempo, correspondiendo a las propuestas, las cuales se toman como sugerencias que igualmente deben ser tramitadas, radicadas en los primeros días de marzo y con respuesta en promedio 82 días después, por fuera de todos los términos establecidos por la ley para el momento, ya que el decreto No 491 de marzo de 2020, no cobijaba estos requerimientos.

Así mismo se evidencia extemporaneidad en 2 traslados de solicitud de información que se realizaron desde la Alcaldía de Bogotá, radicado 1 de ellos antes del nuevo decreto y el otro posterior, aun así, con trámite fuera de tiempo.

Y un derecho de petición de personal natural radicado en el mes de abril, con respuesta 55 días después.

Es importante recordar la obligatoriedad que como funcionarios públicos tenemos de cumplir lo establecido por la ley donde, cito” ... 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, ...

Así mismo recordar que en el día 17 de marzo, por medio de comunicación enviada por correo institucional a todos los funcionarios y contratistas, por la Dirección Administrativa y financiera-Proceso de Atención al Usuario, se informó “ **En atención a la Circular G – 20204100006 - Medidas adoptadas en la Región Central RAP-E, para la prevención de la propagación del COVID - 19, de fecha 16 de marzo, informo que estaré realizando por este medio la asignación de todas las comunicaciones recibidas por intermedio del correo contactenos@regioncentralrape.gov.co; de acuerdo con las competencias y asuntos de los documentos.**

Con el propósito de llevar el respectivo control y trazabilidad de las comunicaciones les pido por favor una vez sea contestada la comunicación enviar copia o informar al correo lsuescun@regioncentralrape.gov.

Lo anteriormente expuesto, como punto de control por parte del Proceso de Atención al Usuario para evitar la extemporaneidad en los trámites de respuesta, evitando vulnerar el derecho de las personas a interactuar con la entidad.

RESPUESTA A REQUERIMIENTO DE TRASLADO

En la revisión de la información suministrada, se pudo verificar que 1 derecho de petición se asignó a dos dependencias, con respuestas diferentes, teniendo en cuenta, además, que era un traslado por competencia, así:

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	Página 15 de 19

27	04/05/2020	Correo Electronico	Cristian Gabriel Perilla	Persona Natural / Sin Direccion	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015	Derecho de petición Queja - Queja- asunto no corresponde a la RAP-E Gobernación del Tolima	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia	06/05/2020	3
----	------------	--------------------	--------------------------	---------------------------------	---	--	---	------------	---

Con No. De radicado 20201100270, correspondiendo a una solicitud dirigida a la Gobernación del Tolima, la cual se envía a la Oficina Asesora de Planeación con respuesta según radicado No. 20201100210, el día 6 de mayo

Señor(a)
GOBERNADOR
Ibagué Tolima

Asunto: Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015

CRISTIAN GABRIEL PERILLA GARCIA, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía 11.605649 expedida en Melgar Tolima, vecina – domiciliado y residente en el del Municipio de Melgar Tolima, actuando en nombre propio ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, de la ley 1755 de 2015 articulo 13 respetuosamente solicito lo siguiente:

PRETENSIONES

1. De la manera más atenta y respetuosa, por medio de este escrito. Solicito, que me colabore ya que fui beneficiario por el mercados que dio la gobernación del Tolima, pero la administración del municipio de melgar me negaron el mercado y con las persona que estaba repartiendo el mercado me contestaron que no estaba en lista además me comunique con las dos líneas telefónica que aparecía les envié un ~~whasaap~~ al que leyeron y no contestaron por favor solicito su apoyo señor ~~señor~~ gobernador RICARDO OROZCO VALERO, no sé qué el procedimiento que está realizando en nuestro municipio pero veo que no es imparcial y hay equidad

2. FUNDAMENTO DE DERECHOS

- En la Constitución Nacional de Colombia en los arts. Artículo 23 de la Ley 1755 de 2015

Correo Electrónico Radicado

De: 0 [cristigape@hotmail.com]
Fecha: 04/05/2020 12:00:00 a. m.
Asunto: Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015
Adjuntos: 1

RAPE 04/05/2020 09:59
Radicado No.: 20201100270
Origen: 0
Destino: OAPI - Oficina Asesora de Planeación
Adjuntos: 1 Fol: 3



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019 Página 16 de 19
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	



Bogotá,

Señor
CRISTIAN GABRIEL PERILLA
Tel: 3209396400
cristigape@hotmail.com
Melgar (Tolima)

RAPE 06/05/2020 14:51
Al Contestar cite este No.: 20201100210
Origen: OAPI - Oficina Asesora de Planeación
Destino: CRISTIAN GABRIEL PERILLA
Anexos: Fol: 2

ASUNTO: Respuesta al radicado 20201100270: Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015

Cordial saludo,

Se informa que la solicitud se allegó a la Región Administrativa y de Planeación Especial, que es un esquema asociativo que une a los Departamentos del Tolima, Cundinamarca, Boyacá, Meta y Alcaldía Mayor de Bogotá, actualmente apoyamos a estas entidades ante la emergencia del COVID19 y los lineamientos de aislamiento obligatorio dados por el Gobierno Nacional.

En atención a la petición allegada se informa que en consulta del sistema www.coronavirustolima.gov.co se encontró que USTED ES BENEFICIARIO como consta en anexo 1, por lo cual se traslada solicitud a la Alcaldía de Melgar para que garantice la entrega correspondiente, con radicado N° 111896588302 - ver anexo 2, al cual podrá hacer seguimiento en el link: <http://www.melgar-tolima.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/seguimiento>.

Anexo 1: Imagen de Beneficiario

Anexo 2: Traslado

En caso de no recibir respuesta en los próximos días se deberá hacer trámite directo ante dicha entidad o Personería correspondiente.

Estaremos al tanto de cualquier inquietud.

Atentamente,



JEIMY VARGAS CUBIDES
Profesional Especializado

Respuesta a: 20201100270 del 04/05/2020
Anexos: 2 archivos adjuntos
C.C: secretariadeinterior@tolima.gov.co
Elaboró: Jeimy Vargas Cubides / OAPI



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	Página 17 de 19

Y la Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos con radicado No.20201100280 (a nombre de Luisa Carolina Rodríguez Bodilla), del 12/05/2020

Correo Electrónico Radicado

De: CRISTIAN GABRIEL PERILLA (cristigape@hotmail.com) [cristigape@hotmail.com]
 Fecha: 12/05/2020 12:00:00 a. m.
 Asunto: derecho de petición
 Adjuntos: 1

RAPE 12/05/2020 10:50
 Radicado No.: 20201100280
 Origen: CRISTIAN GABRIEL PERILLA
 Destino: Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución
 Adjuntos: 1 Fol: 1

derecho de petición, solicitud en el adjunto



Bogotá,

Señor
 CRISTIAN GABRIEL PERILLA
 Tel: 3209396400
 cristigape@hotmail.com
 Melgar (Tolima)

RAPE 15/05/2020 14:20
 Al Contestar cite este No.: 20202100219
 Origen: Dirección de Planeación, Gest
 Destino: CRISTIAN GABRIEL PERILLA
 Anexos: Fol: 1

ASUNTO: Respuesta al radicado 20201100280: traslado por competencia

Respetado Señor

El pasado 12 de mayo de 2020 se recibió en esta entidad el oficio señalado en el asunto, al cual se le dio traslado por competencia a la Gobernación del Tolima, con oficio de radicado No. 20200021 el día 15 de mayo de 2020

Teniendo en cuenta que la Región Central RAP-E no es la entidad competente para responder el derecho de petición, toda vez que el mismo está dirigido a la Gobernación del Tolima y los hechos relatados por usted también lo indican así, es por eso que hemos procedido de conformidad con lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 a dar traslado de su derecho de petición a la Gobernación del Tolima, con el fin de que se le brinde respuesta oportuna y de fondo a su petición

Cordialmente.

MAGDA PAOLA NUÑEZ GANTIVA
 Directora Técnica

Respuesta a: 20201100280 del 12/05/2020

Elaboró: Magda Paola Nuñez Gantiva / DEDPE



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		F-CMC.02 - 01	Página 18 de 19

Se puede establecer que para el trámite de la petición desde la Dirección de Planificación, Ejecución y Evaluación de proyectos, se tuvo en cuenta lo establecido en la ley 1755 de 2015 en su Artículo 21. *Funcionario sin competencia*. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Se hace la observación que la respuesta dada desde la Oficina de Planeación, no es la más pertinente, ya que no es competencia de la RAP-E, resolver estos asuntos de responsabilidad de los territorios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

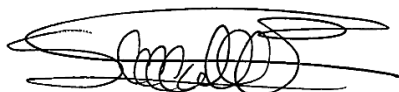
1. Para una mejor atención ciudadana, la entidad cuenta con diferentes Canales de comunicación, sin embargo, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional en todo el territorio y el trabajo en casa de los funcionarios públicos, se observa que prevalece el manejo del correo electrónico institucional y la ventanilla única (primeros meses del año), como canales de comunicación más utilizados por el ciudadano.
2. La correspondencia para el periodo se tramita a través del SIDCAR, que es nuestro sistema de información para seguimiento de las peticiones y trámites asignados.
3. El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 27 días, teniendo en cuenta la respuesta a las propuestas presentadas en la actividad Pacto de Sumapaz y de 14.4 en otros derechos de petición, presentándose algunas respuestas de forma extemporánea.
4. Desde la Dirección Administrativa y Financiera- Proceso de Atención al Ciudadano, se dio la orientación en el mes de marzo a todos los funcionarios y contratistas de la entidad para que **“Con el propósito de llevar el respectivo control y trazabilidad de las comunicaciones les pido por favor una vez sea contestada la comunicación enviar copia o informar al correo lsuescun@regioncentralrape.gov”**. Situación que de acuerdo a lo informado por la profesional encargada del proceso no se ha venido cumpliendo, por los responsables de tramitar las peticiones, lo que dificulta llevar el control sobre estos.
5. Es importante dar claridad a los funcionarios y contratistas, sobre toda la normatividad por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y su **objetivo** primordial que es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares y que implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 05
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 22/10/2019
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	Página 19 de 19
		F-CMC.02 - 01	

Recomendaciones

1. Para una mejor Atención a la Ciudadanía, durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19, se recomienda que, desde el área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, se promueva el uso de otros canales de comunicación, como es el CHAT para la atención en línea, así como todas nuestras redes sociales, a través de las cuales podemos captar información de la ciudadanía.
2. Se recomienda realizar una orientación a los colaboradores de la entidad, sobre la importancia y ante todo la responsabilidad disciplinaria que conlleva, el responder oportunamente y en competencia, una petición de la ciudadanía, como un derecho constitucional.
3. Así mismo informar de los cambios actuales de la normatividad, en **AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA CONTESTAR PETICIONES**, estos relacionados con la situación de emergencia sanitaria decretada en el país.
4. Solicitar desde cada una de las Direcciones a sus funcionarios y contratistas, el cumplimiento de lo requerido por la profesional de Atención al Usuario, “ **Con el propósito de llevar el respectivo control y trazabilidad de las comunicaciones les pido por favor una vez sea contestada la comunicación enviar copia o informar al correo lsuescun@regioncentralrape.gov.**
5. Fortalecer el sistema de administración documental, con que actualmente cuenta la RAP-E, de tal forma que permita mantener control y agilizar eficazmente los trámites y los tiempos de respuesta, sobre las tareas específicas de cada área.
6. Para la medición de la satisfacción del Ciudadano, y teniendo en cuenta que no se pueden realizar de manera presencial encuestas, se hace la recomendación de la aplicación de las encuestas de satisfacción y percepción de manera virtual, si es posible a los beneficiarios de los proyectos, para análisis y publicación de sus resultados en cumplimiento de la ley de transparencia.

Agradeciendo la atención,



STELLA CAÑÓN RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno