

**REGIÓN
CENTRAL**




RAP-E | Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E Región Central

Segundo semestre 2020

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 06
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: 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

JORGE ENRIQUE GONZÁLEZ GARNICA
Director Administrativo y Financiero

MAGDA PAOLA NUÑEZ GANTIVA
Directora Técnica

MARTHA LILIANA PILONIETA RUBIO
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

Enero 2021



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 06
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 2 de 22
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		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	15
POR CANAL DE COMUNICACIÓN.....	11
POR ÁREA DE TRABAJO.....	16
HALLAZGOS	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 06
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

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 PQRS de la entidad, tomando como referencia la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera -Proceso de Atención al Ciudadano, del periodo julio – diciembre 2020.

Información General

Tipo de Informe:

Informe de Control Interno

Fuente(s) de la Información:

1. Control de seguimiento PQRS: Proceso de Servicio al Ciudadano- Procedimientos Gestión de PQRS 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. 06
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 4 de 22
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación, en el trámite de las respuestas a las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, realizadas 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 de corte.


Alcance

Revisión y verificación del 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 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 de la respuesta
1	06/07/2020	Correo Electrónico	YINETH STEPHANY RAMIREZ ALFONSO	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud reporte operaciones reciprocas 2do trimestre 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
2	10/07/2020	Correo Electrónico	Beatriz Elena Osma Garcia	PITS COLOMBIA / Carrera 7 No 26 20 piso 9 Edificio Tequendama	Solicitud de cita para asesoría para la definición de rutas de biciturismo en Villeta, Cundinamarca.	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	53
3	13/07/2020	Correo Electrónico	Gustavo Carrion	Alcaldía de Castilla La Nueva / Calle 6 #8-10 Centro-Castilla la Nueva	respetuoso derecho de petición de información	Solicitud de información- derecho de petición- TRASLADO POR COMPETENCIA	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/08/2020	18

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:		CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020	
		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		Página 5 de 22


4	13/07/2020	Correo Electrónico	Ismael Beltran Prado	Superintendencia Industria Y Comercio / Cr 13 # 27 - 00 Piso 1,3,4,5,7, Y 10	RV: Superintendencia de Industria y Comercio. Radicación	Solicitud de información-DOCUMENTOS	Dirección Administrativa y Financiera	13/07/2020	0
5	14/07/2020	Correo Electrónico	Juan Carlos Abreo Beltran	Secretaria Distrital de Planeación / CR 30 25 90 P 5 - 8 - 13	Respuesta a petición 1-2020-25084	Solicitud de información-TRASLADO POR COMPETENCIA	Dirección Administrativa y Financiera	08/09/2020	38
6	15/07/2020	Correo Electrónico	WILMER YAIR VENEGAS ZAMBRANO	Alcaldía municipal de Zipaquirá / Calle 5 No 7-70 - Palacio Municipal	SOLICITUD CONTINUIDAD PROYECTO PARAMOS - ZIPAQUIRÁ CUNDINAMARCA	Solicitud de información-SUGERENCIA	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/08/2020	16
7	15/07/2020	Correo Electrónico	WILMER YAIR VENEGAS ZAMBRANO	Alcaldía municipal de Zipaquirá / Calle 5 No 7-70 - Palacio Municipal	SOLICITUD CONTINUIDAD PROYECTO PARAMOS - ZIPAQUIRÁ CUNDINAMARCA	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/07/2020	3
8	21/07/2020	Correo Electrónico	WILSON GUTIERREZ BORBON	Persona Natural / Sin Dirección	Próxima rodada	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	46
9	22/07/2020	Correo Electrónico	MARTHA ENCISO QUEVEDO	Persona Natural / Sin Dirección	CONSULTA DEL PROYECTO GANADERÍA CARBONO NEUTRO	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	24/07/2020	3
10	23/07/2020	Correo Electrónico	XIOMARA HURTADO REYES	Gobernación del Meta / Carrera 33 # 38-45 El Centro - Plazoleta Los Libertadores	conciliación operaciones reciprocas 1 semestre de 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
11	27/07/2020	Correo Electrónico	Octavio Cruz	Revista Maratón América / Cl 16 9-42 Of 107	Ref.: Saludo y reportajes Rutas Bici Región.	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	43



	TIPO DE DOCUMENTO:						VERSIÓN No. 06	
	FORMATO							
	PROCESO:						VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 6 de 22	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO								
TITULO:				CÓDIGO:				
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01				


1 2	28/07 /2020	Correo Electrónico	MOISES DELGADO	Junta Administra dora Local Sumapaz / CL 19 SUR 69 C 17	Traslado información.	D.P Queja	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/07/2020	1
1 3	28/07 /2020	Correo Electrónico	JAVIER ENRIQUE SANCHEZ VILLALBA	Persona Natural / Sin Dirección	INCUMPLIMIE NTO	D.P Queja	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	12/08/2020	11
1 4	30/07 /2020	Correo Electrónico	Johana Rincon Diaz	Umata San Bernardo / Calle 6 No. 3A -16/28 Palacio Municipal	Solicitud de información del contrato RG-064 de 2018	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	04/08/2020	4
1 5	31/07 /2020	Correo Electrónico	JAVIER ALFONSO ORTIZ	Novasoft s.a.s / CL 128 58 A 37	NOVASOFT - CONTACTO INICIAL E INTERÉS EN PROCESO SG- SST - REGION CENTRAL RAP- E.	Solicitud de información	Talento Humano		
1 6	04/08 /2020	Correo Electrónico	DIMAR JUVENCIO VALLEJO INFANTE	Persona Natural / Sin Dirección	¿Buenas noches mañana adónde hay puntos de atención para el examen del Vivid?	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	28/08/2020	18
1 7	06/08 /2020	Correo Electrónico	GILBERTO MORENO VÁSQUEZ	Persona Natural / Sin Dirección	SOLICITUDES	Solicitud de información	D.C Contratación - Dirección Administrati va y Financiera	16/10/2020	48
1 8	11/08 /2020	Correo Electrónico	Patricia González Ávila	Gobernaci ón de Cundinam arca/CL 26 51 53 AVENIDA	Excedentes financieros liquidación contrato CDCTI 027 de 2019	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/08/2020	11
1 9	18/08 /2020	Correo Electrónico	Sandra Patricia Macana Herrera	LeverIT ColombiaS .A. / AvenidaEl DoradoNo. 68C- 61Ofc.831 EdificioTor reCentral	RE: (TKT 9140) RAP-E - Seguimiento / Entrega Bienes y Servicios - Discovery SD	Solicitud de información	Dirección Administrati va y Financiera	04/11/2020	52
2 0	19/08 /2020	Correo Electrónico	MARIELY ROJAS	Persona Natural / Sin Dirección	Inclusión al programa Colombia mayor	Solicitud de información- ERA PARA	OAPI - Oficina Asesora de	28/08/2020	8



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	F-CMC.02 - 01
					VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020	
					Página 7 de 22	


						TRASLADO POR COMPETENCIA	Planeación Institucional		
2 1	19/08 /2020	Correo Electrónico	Morrison Tarquino Daza	CONCEJO DE BOGOTA, D.C./Sede Principal Calle 36 No. 28A -41	Envío la proposición 647 de 2020	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	03/09/2020	13
2 2	21/08 /2020	Correo Electrónico	EDWIN GIOVANI GARCIA MASMELA	CAR / Av. Esperanza No. 62-49 PS 6	Certificado: Envío Oficio No. 20202149623	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	10/09/2020	14
2 3	21/08 /2020	Correo Electrónico	Laura Bustamante	Iza Vita Tour Operador S.A.S / Sin dirección	SOLICITUD DE REQUISITOS PARA INCLUSION EN PAGINA BICIREGION-SECCION OPERADORES TURÍSTICOS	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	26
2 4	24/08 /2020	Correo Electrónico	TRANSPORTE LA ESTRELLA S.A.S	TRANSPORTES LA ESTRELLA S.A.S/Manzana 92 Casa 1 Finca San Luis	Solicitud de información sobre temas COVID19	Solicitud de información-TRASLADO POR COMPETENCIA	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	24/08/2020	0
2 5	26/08 /2020	Correo Electrónico	WILLIAM FERNANDEZ	Persona Natural / Sin Dirección	Consulta sobre gravámenes que se descontaran del pago de contrato de consultoría para realizar el diseño, desarrollo, implementación, puesta en operación y soporte técnico	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
2 6	27/08 /2020	Correo Electrónico	Andrés José Vivas Segura	COLEGIO NACIONAL DE ECOLOGOS / CR 18 63 32	Gestión - Colegio Nacional de Ecólogos COLNADE	Solicitud de información-SUGERENCIA	Dirección Administrativa y Financiera	27/10/2020	42
2 7	27/08 /2020	Correo Electrónico	MARIO ALEJANDRO FRANCO VANEGAS	Superintendencia Industria Y Comercio / Cr 13 # 27 - 00 Piso	Superintendencia de Industria y Comercio. Radicación	Solicitud de información-DOCUMENTOS	DC - Contratación	23/09/2020	19



	TIPO DE DOCUMENTO:						VERSIÓN No. 06	
	FORMATO							
	PROCESO:						VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 8 de 22	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO								
TITULO:				CÓDIGO:				
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01				


				1,3,4,5,7, Y 10					
28	27/08/2020	Correo Electrónico	MARIO ALEJANDRO FRANCO VANEGAS	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- DOCUMENTOS	DC - Contratación	11/11/2020	52
29	28/08/2020	Correo Electrónico	Clara Inés Almeciga	ECOPALACIO SAS / Sin dirección	Ficha Recurso Hídrico	D.P. de Consulta - Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/10/2020	40
30	28/08/2020	Correo Electrónico	CARLOS JULIO MARIÑO PABON	Universidad del Rosario / Carrera 7 #12B - 41 of. 701	RE: Solicitud Radicada 20201100399	D.P. de Consulta - Solicitud de información	DC - Contratación	21/10/2020	39
31	31/08/2020	Correo Electrónico	RIGOBERTO ALFONSO PEREZ	MUNICIPIO DE SOGAMOSO / CR 11 14 135 EDIFICIO 6 DE SEPTIEMBRE	Solicitud de Bicitras en Proyectos RAPE	Solicitud de información- SUGERENCIA	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	20
32	02/09/2020	Correo Electrónico	LUZ DARY LEON TORRES	Persona natural / Carrera 8 No. 6 C 38	Solicitud información	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	08/09/2020	5
33	03/09/2020	Correo Electrónico	Claudia Maricela Numa Paez	Carrera 8 # 6 C - 38 / MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Radicado de salida 2-2020-043289	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
34	03/09/2020	Correo Electrónico	Claudia Maricela Numa Paez	Carrera 8 # 6 C - 38 / MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Radicado de salida 2-2020-043357	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
35	07/09/2020	Correo Electrónico	Luis Enrique Celis Guevara	Contraloría General / Cra. 69 #44-35	RV: CIRCULAR_2020EE0096013_REGISTRO_NACIONAL_OBRAS_INCONCLUSAS. PDF	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	13/11/2020	48



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 9 de 22	

36	09/09/2020	Correo Electrónico	IVAN NINO	Persona Natural / Sin Dirección	INFORMACION PROGRAMAS SECTOR AGROALIMENTARIO	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/09/2020	11
37	09/09/2020	Correo Electrónico	ASTRID ESCOBAR	Persona Natural / Calle 20 N° 9-90 oficina 102	SOLICITUD CONCILIACION PARTIDAS CGN DPTO DE BOYACA A JUNIO 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
38	10/09/2020	Correo Electrónico	LILIANA TORRES	Persona Natural / Sin Dirección	Queja por no pago Proyecto Encuestas Plan de Abastecimiento Alimentario de la Región Central	D.P Queja	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/10/2020	20
39	11/09/2020	Correo Electrónico	CLAUDIA FABIOLA MEDINA AGUILAR	Procuraduría General de la Nación / Carrera 5 No. 15-80	NOTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO LEY 1712 DEL 2014	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	08/10/2020	20
40	14/09/2020	Correo Electrónico	Carlos Andres Garcia Pedraza	CORPOCHIVOR / Carrera 5 No 10 - 125	Respuesta Oficio radicado N 5701 Solicitud información Grupo PSA Corpochivor	Solicitud de información- RESPUESTA A SOLICITUD DE LA RAPE	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/10/2020	29
41	14/09/2020	Correo Electrónico	Julián Ricardo Niño Ruiz	ALCALDIA MUNICIPAL DE PAIPA / CR 22 25 14	COMUNICACIÓN 20202100513 ASUNTO: LINEA BASE PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA REGIÓN CENTRAL RAD 202002377	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/10/2020	18
42	18/09/2020	Correo Electrónico	Claudia Marcela Numa Paez	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO /Carrera 8 No. 6C- 38	Radicado de salida 2-2020-046967	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
43	18/09/2020	Correo Electrónico	Juan David Serrano Medina	Persona Natural / Sin Dirección	Certificado de ingresos y retenciones NO RECIBIDO	Solicitud de información- DOCUMENTOS	Dirección Administrativa y Financiera - DC - Contratación		
44	23/09/2020	Correo Electrónico	Mayerly Angelica	Persona Natural /	Solicitud Aclaración de Certificado de	Solicitud de información	Dirección Administrativa		



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:					
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		TITULO:	CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 10 de 22	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01				

			Moscote Alarcón	Sin Dirección	ingresos y retenciones 2019		va y Financiera		
4 5	24/09 /2020	Correo Electrónico	Daniel Felipe Mateus Rivera	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud de información	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	13/11/2020	35
4 6	25/09 /2020	Correo Electrónico	Herman E. Amaya Téllez	Corpoboyacá/ Antigua Vía Paipa No. 53 - 70	Solicitud apoyo presupuestal para formulación de Planes de Manejo de páramo de la jurisdicción de Corpoboyacá	Solicitud de información-	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	09/10/2020	8
4 7	29/09 /2020	Correo Electrónico	Alid Castaño Buritica	Persona Natural / Sin Dirección	DERECHO DE PETICION	Solicitud de información- documentos	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos - Gerencia - OAPI	05/10/2020	5
4 8	01/10 /2020	Correo Electrónico	Claudia Fabiola Medina Aguilar	Procuraduría General de la Nación / Carrera 5 No. 15-80	RECORDATORIO - NOTIFICACIÓN O CUMPLIMIENTO O LEY 1712 DE 2014	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	08/10/2020	6
4 9	01/10 /2020	Correo Electrónico	Paula Camila Muñoz Ramos	Persona Natural / Sin Dirección	Proyecto Paramos	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/10/2020	4
5 0	02/10 /2020	Correo Electrónico	Paula Camila Muñoz Ramos	Persona Natural / Sin Dirección	INFORMACIÓN PROYECTO BICIREGIÓN	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	05/10/2020	4
5 1	05/10 /2020	Correo Electrónico	Johanna Marisel Jiménez Moreno	Persona Natural / Avenida Circunvalar # 16 - 20	SOLICITUD INFORMACION DE CONTACTOS	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/10/2020	8
5 2	13/10 /2020	Correo Electrónico	Jenny Enrique Soler Leguizamón	Unidad nacional de protección / CR 63 14 97 P 1	RV: validación laboral	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/10/2020	3
5 3	14/10 /2020	Correo Electrónico	José Miguel Rincon Vargas	CAR / Av. Esperanza No. 62-49 PS 6	Certificado: Envío Oficio No. 20202172444	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos - Gerencia - OAPI	15/10/2020	1



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA




HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06		
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO				
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	F-CMC.02 - 01	
							VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020
							Página 11 de 22


54	15/10/2020	Correo Electrónico	Lilia Avella	Consejo territorial de planeación distrital / cr 30 25 90 mezanine super cade	Comunicado CTPD	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia	29/12/2020	
55	21/10/2020	Correo Electrónico	Diego Julián Peña Santana	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud de información sobre EEP	Solicitud de información-tesis	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia		
56	26/10/2020	Correo Electrónico	Santiago Aparicio Velásquez	Dnp Departamento Nacional De Planeación / Cl 26 13 19 - Alvelasquez@Dnp.gov.co	TRASLADO DE SOLICITUD CON RADICADO 202066312609 52	Solicitud de información-traslado a RAP_E	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional - Gerencia	13/11/2020	17
57	03/11/2020	Correo Electrónico	Karito Romero	Persona Natural / Sin Dirección	Salidas en Bici	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/11/2020	13
58	04/11/2020	Correo Electrónico	Francisco Javier Gonzalez	Persona Natural / Sin Dirección	vLex- Petición de información.	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	09/11/2020	4
59	05/11/2020	Correo Electrónico	Correspondencia Concejo De Bogotá	Concejo De Bogotá / Calle 36 # 28a 41	SOLICITUD	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	12/11/2020	6
60	06/11/2020	Correo Electrónico	Cristian David Salazar Hernández	Persona Natural / Sin Dirección	información general	Solicitud de información-tesis	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	13/11/2020	6
61	12/11/2020	Correo Electrónico	OSCAR MAURICIO FORERO PABON	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud Descuentos Factura FELE No 1 Consorcio BW RAPE 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
62	12/11/2020	Correo Electrónico	KARITO ROMERO	Persona Natural / Sin Dirección	RV: Salidas en Bici	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/11/2020	5



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:		CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020	
		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		Página 12 de 22

63	13/11/2020	Correo Electrónico	Alberto Contreras Martínez	Veedurias auditorias Delriobogota / Sin Dirección	Fwd: cordial derecho de petición, -	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	02/12/2020	13
64	13/11/2020	Correo Electrónico	Samuel Schuster Bejman	Persona Natural / Sin Dirección	COPIA DEL RUT	Solicitud de información- documentos	Dirección Administrativa y Financiera	26/11/2020	9
65	19/11/2020	Correo Electrónico	Comisión Primera Concejo De Bogotá	Comisión Primera Concejo De Bogotá / Sin Dirección	Solicitud de información convocatoria sesión de asistencia mixta 20 e noviembre de 2020	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/11/2020	7
66	24/11/2020	Correo Electrónico	Ismael Beltran 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- documentos	Dirección Administrativa y Financiera	27/11/2020	4
67	24/11/2020	Correo Electrónico	LUIS ARMANDO ROJAS QUEVEDO	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud copia Actas DE DELEGACIONES	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	02/12/2020	7
68	25/11/2020	Correo Electrónico	Comisión Primera Concejo De Bogota	Comisión Primera Concejo De Bogota / Sin Dirección	Solicitud de información convocatoria sesión de asistencia mixta 26 de noviembre de 2020	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	04/12/2020	8
69	01/12/2020	Correo Electrónico	Comisión Primera Concejo De Bogota	Comisión Primera Concejo De Bogota / Sin Dirección	Solicitud de información convocatoria sesión de asistencia mixta 02 de diciembre de 2020	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	04/12/2020	2
70	03/12/2020	Correo Electrónico	JAIME MORENO	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud de información	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/12/2020	3



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	F-CMC.02 - 01
					VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020	
					Página 13 de 22	

7 1	04/12 /2020	Correo Electrónico	Comisión Primera Concejo De Bogota	Comisión Primera Concejo De Bogota / Sin Dirección	Solicitud de información convocatoria sesión de asistencia mixta 04 de diciembre de 2020	Solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	04/12/2020	1
7 2	14/12 /2020	Correo Electrónico	JOSÉ DAVID BOHÓRQUEZ ZEA	CAR / Av. Esperanza No. 62-49 PS 6	Certificado: Envío Oficio No. 20202194765	Solicitud de información- inquietud	Gerencia - OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional		
7 3	15/12 /2020	Correo Electrónico	Mónica Isabel Posso Castillo	Departam ento Nacional De Planeación / Calle 26 13-19	(20204461637 991_1) Envío de notificación radicado 202044616379 91	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/01/2021	
7 4	15/12 /2020	Correo Electrónico	Mónica Isabel Posso Castillo	Departam ento Nacional De Planeación / Calle 26 13-19	(20204460018 359_1) Envío de notificación radicado 202044600183 59	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/01/2021	
								TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	16.6 DÍAS


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

Análisis

En total se atendieron 73 requerimientos, de los cuales 40 son derechos de petición de solicitud de información, 7 solicitudes de documentos, 5 por traslado de la RAP-E a otra entidad, 3 quejas, 3 sugerencias y 15 otro tipo de solicitudes (información para tesis, conocimiento, notificación de informes, circulares).

El tiempo promedio de respuesta fue de 16.6 días, se incluye las ultimas solicitudes del año a las cuales a la fecha de corte no se ha dado respuesta, así como, aquellas que aún ya vencidas, aparecen sin respuesta.

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

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 06
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:

Es de tener en cuenta, que la normatividad para el análisis del tiempo de respuesta del periodo, es la emitida como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional:

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.

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.



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 06
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 15 de 22
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

POR FRECUENCIA Y TIPO DE PQRS

FRECUENCIA Y TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Solicitud de Información	3	7	10	5	9	6	40
Solicitud de documentos	1	2	2		2		7
D.P por traslado de la RAP-E	2	2		1			5
Quejas	2		1				3
Sugerencias	1	2					3
Otro tipo de solicitudes	5	3	3	3	1		15
Total PQRS	14	16	16	9	12	6	73

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.

Para este periodo es importante reportar las sugerencias, que se radicaron a la entidad, como producto de los proyectos llevados a cabo en el marco de la misionalidad institucional:

1. Solicitud de continuidad del proyecto Páramos en Zipaquirá – Cundinamarca
2. Sugerencia de incluir o tener en cuenta en nuestro manual de funciones el perfil de un Ecólogo, según CONALDE.
3. Solicitud de tener en cuenta Bici rutas del municipio de Sogamoso en los proyectos RAP-E.

Así mismo las quejas presentadas que estuvieron orientadas a temas como:

1. Incumplimiento en la entrega de mercados, en la Mercatón.
2. No pago de la realización de encuestas del proyecto Plan de Abastecimiento Alimentario.
3. Inconformidad que se está presentando con el proyecto RAPE los beneficiarios de la vereda san José- Sumapaz.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 06
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 16 de 22
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

En cuanto a la frecuencia, en los meses de agosto y septiembre, se recibieron el 45% de las solicitudes a tramitar en el periodo, y el mes de diciembre, el que menor número de requerimientos a tramitar.

POR CANAL DE COMUNICACION

CANAL DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo electrónico	14	16	16	9	12	6	73
Ventanilla Única(oficio)							
Telefónico							
Verbal							
TOTAL	14	16	16	9	12	6	73

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

Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, las 73 fueron radicadas a través de nuestro correo institucional contactenos@regioncentralrape.gov.co, evidenciando así el trabajo virtual que actualmente se desarrolla en la entidad.

POR ÁREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Gerencia						1	1
Dir.Adtiva y Financiera	1	7	6	6	3		23
Dir. de Plani., gest. Y Eje.	10	5	5	4	3	3	30
Oficina Asesora de Plan.		4	3	4	6	2	19
Total PQRS	11	16	14	14	12	6	73

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



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO	VERSIÓN No. 06
	PROCESO:			
	TITULO:		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 17 de 22
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		

Las áreas de trabajo han atendido las PQRSD, que llegan a la entidad en lo transcurrido del II semestre de 2020, siendo la Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos, la que tramitó el 41% de los requerimientos con relación a los proyectos de los diferentes ejes identificados en la entidad, y las quejas y sugerencias presentadas.


En su orden la Dirección Activa. y Financiera y la Oficina Asesora de Planeación reciben un 57 % de los requerimientos.

Hallazgos

REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS


Ítem	Fecha	Nombre peticionario	Entidad / Dirección	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
1	06/07/2020	YINETH STEPHANY RAMIREZ ALFONSO	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud reporte operaciones reciprocas 2do trimestre 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
2	10/07/2020	Beatriz Elena Osma García	PITS COLOMBIA / Carrera 7 No 26 20 piso 9 Edificio Tequendama	Solicitud de cita para asesoría para la definición de rutas de biciturismo en Villeta, Cundinamarca.	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	53
5	14/07/2020	Jua Carlos Abreo Beltran	Secretaria Distrital de Planeación / CR 30 25 90 P 5 - 8 - 13	Respuesta a petición 1-2020-25084	Solicitud de información- TRASLADO POR COMPETENCIA	Dirección Administrativa y Financiera	08/09/2020	38
8	21/07/2020	WILSON GUTIERREZ BORBON	Persona Natural / Sin Dirección	Próxima rodada	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	46
10	23/07/2020	XIOMARA HURTADO REYES	Gobernación del Meta / Carrera 33 # 38-45 El Centro – Plazoleta Los Libertadores	conciliación operaciones reciprocas 1 semestre de 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
11	27/07/2020	Octavio Cruz	Revista Maratón América / Cl 16 9-42 Of 107	Ref.: Saludo y reportajes Rutas Bici Región.	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/09/2020	43



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020
				F-CMC.02 - 01	Página 18 de 22	

1 7	06/08/ 2020	GILBERTO MORENO VÁSQUEZ	Persona Natural / Sin Dirección	SOLICITUDES	Solicitud de información	D.C Contratación - Dirección Administrativa y Financiera	16/10/2020	48
1 9	18/08/ 2020	Sandra Patricia Macana Herrera	LeverIT ColombiaS.A. / AvenidaElDora doNo.68C- 61Ofc.831Edifi cioTorreCentra l	RE: (TKT 9140) RAP-E - Seguimiento / Entrega Bienes y Servicios - Discovery SD	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	04/11/2020	52
2 5	26/08/ 2020	WILLIAM FERNANDEZ	Persona Natural / Sin Dirección	Consulta sobre gravámenes que se descontaran del pago de contrato de consultoría para realizar el diseño, desarrollo, implementación, puesta en operación y soporte técnico	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
2 8	27/08/ 2020	MARIO ALEJANDRO FRANCO VANEGAS	Superintenden cia Industria Y Comercio / Cr 13 # 27 - 00 Piso 1,3,4,5,7, Y 10	Superintendencia de Industria y Comercio. radicación	Solicitud de información- DOCUMENT OS	DC - Contratación	11/11/2020	52
2 9	28/08/ 2020	Clara Inés Almeciga	ECOPALACIO SAS / Sin dirección	Ficha Recurso Hídrico	D.P. de Consulta - Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/10/2020	40
3 0	28/08/ 2020	CARLOS JULIO MARIÑO PABON	Universidad del rosario / Carrera 7 #12B - 41 of. 701	RE: Solicitud Radicada 20201100399	D.P. de Consulta - Solicitud de información	DC - Contratación	21/10/2020	39
3 7	09/09/ 2020	ASTRID ESCOBAR	Persona Natural / Calle 20 N° 9-90 oficina 102	SOLICITUD CONCILIACION PARTIDAS CGN DPTO DE BOYACA A JUNIO 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
4 3	18/09/ 2020	Juan David Serrano Medina	Persona Natural / Sin Dirección	Certificado de ingresos y retenciones NO RECIBIDO	Solicitud de información- DOCUMENT OS	Dirección Administrativa y Financiera - DC - Contratación		
4 4	23/09/ 2020	Mayerly Angelica Moscote Alarcón	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud aclaración de Certificado de ingresos y retenciones 2019	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 06		
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO				
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	F-CMC.02 - 01	
							VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020
							Página 19 de 22


4 5	24/09/ 2020	Daniel Felipe Mateus Rivera	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud de información	Solicitud de información	OAPI - Oficina de Planeación Institucional	13/11/2020	35
5 5	21/10/ 2020	Diego Julián Peña Santana	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud de información sobre EEP	Solicitud de información-tesis	OAPI - Oficina de Planeación Institucional - Gerencia		
6 1	12/11/ 2020	OSCAR MAURICIO FORERO PABON	Persona Natural / Sin Dirección	Solicitud Descuentos Factura FELE No 1 Consorcio BW RAPE 2020	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		
7 2	14/12/ 2020	JOSÉ DAVID BOHÓRQUEZ ZEA	CAR / Av. Esperanza No. 62-49 PS 6	Certificado: Envío Oficio No. 20202194765	Solicitud de información-inquietud	Gerencia - OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional		
7 3	15/12/ 2020	Mónica Isabel Posso Castillo	Departamento Nacional De Planeación / Calle 26 13-19	(2020446163799 1_1) Envío de notificación radicado 20204461637991	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/01/2021	
7 4	15/12/ 2020	Mónica Isabel Posso Castillo	Departamento Nacional De Planeación / Calle 26 13-19	(2020446001835 9_1) Envío de notificación radicado 20204460018359	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	07/01/2021	

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

Se observa en el cuadro anterior, que, en el transcurso del periodo, se atendieron solicitudes fuera de tiempo, algunas con respuestas a 53, 52, 46 días, que superan los tiempos establecidos por la norma que actualmente establece unos nuevos términos de respuesta, es importante, para ello tener en cuenta que cualquier tipo de solicitud que llegue a la entidad, ya que no todas se pueden considerar como derechos de petición, como en estos casos(solicitud de cita, traslados por competencia, solicitudes para tener en cuenta, información financiera, entre otros), debe ser contestada oportunamente.

Se identificaron solicitudes de información sin respuesta aún a la fecha, según lo verificado en SIDCAR, correspondiendo a temas como: información para cruce de cuentas recíprocas, certificado de ingresos y retenciones, aclaración de descuentos de contratos.

Así mismo se evidencia extemporaneidad en 1 traslados por competencia de solicitud de información que se realizó por la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual iba dirigida a la Alcaldía de Cartagena y se respondió 52 días después.

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 06
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

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 Ciudadano para evitar la extemporaneidad en los trámites de respuesta, y así mismo, el cierre de estos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para una mejor atención ciudadana, la entidad actualmente cuenta con las líneas de atención, que se encuentran relacionadas en la página web, correspondiendo a:



Correo

contactenos@regioncentralrape.gov.co



Teléfono

301 582 3472



PQR

regioncentralrape.gov.co/contactenos



Chat

Siempre visible al final de nuestro sitio web



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 06
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

esto teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional en todo el territorio y el trabajo en casa de los funcionarios públicos, así se observa que prevalece el manejo del correo electrónico institucional, como canal de comunicación más utilizado por el ciudadano.

- 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, el cual, de acuerdo a lo reportado, presentan algunas fallas, para el cierre de los trámites.
- El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 16.6 días, teniendo en cuenta la respuesta de forma extemporánea y aquellas solicitudes en las cuales no se evidencia trámite.
- 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.”**

Por lo que nuevamente se hace referencia a su cumplimiento, por parte de los responsables, para el control en tiempos de respuesta y cierre de trámites por parte de la funcionaria encargada del proceso de Atención al Ciudadano, quien viene haciendo el respectivo seguimiento y reporte a las áreas a través de los correos institucionales, para que se informe de la gestión de la respuesta.

Recomendaciones

- Desde la Dirección Activa y Financiera-Atención al Ciudadano, se realizó en coordinación con el DNP, una capacitación sobre gestión para fortalecer el trámite de las PQRSD, el día 18 de noviembre de 2020, siendo así, se recomienda a los funcionarios y colaboradores de la entidad, tener en cuenta la importancia y ante todo la responsabilidad disciplinaria que conlleva, el responder oportunamente y en competencia, un requerimiento de la ciudadanía o cualquier otra entidad, en cumplimiento de un derecho constitucional.
- Solicitar desde cada una de las Direcciones a sus funcionarios y contratistas, el cumplimiento de lo requerido por la profesional de Atención al Ciudadano, **“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.”**
- Se recomienda para el funcionario o colaborador, responsable de clasificar las PQRSD, dentro del proceso de Atención al Ciudadano, tener en cuenta las características de cada solicitud para su identificación en el formato de registro (F-SC,01-01) y si es derecho de petición, que cumpla con las condiciones establecidas por la ley de contener:



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



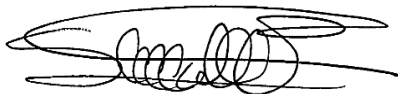
HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO		VERSIÓN No. 06
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 22 de 22

- La autoridad o entidad a la **que** se dirige.
- Nombre y apellidos del solicitante.
- Número de identificación del solicitante.
- Dirección donde se **debe** enviar la respuesta.
- El objeto de la **petición**.
- Las razones en **que** fundamente la **petición**.

Lo anterior apoyado en la verificación de solicitudes que llegan, sin el cumplimiento de estos requisitos, y que orienten su trámite oportuno y respuesta de fondo y pertinente.

Agradeciendo la atención,



STELLA CAÑON RODRIGUEZ
 Asesora de Control Interno



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA