

**REGIÓN  
CENTRAL**




RAP-E | Estamos Construyendo Región

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E Región Central

Primer semestre 2021

---

	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 2021

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

**FERNANDO FLÓREZ ESPINOSA**  
Gerente

**LUIS EDUARDO GUZMÁN GUAYAZÁN**  
Director Administrativo y Financiero

**MAGDA PAOLA NUÑEZ GANTIVA**  
Directora Técnica

**MARTHA LILIANA PILONIETA RUBIO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**CARLOS ERNESTO JIMÉNEZ CONGOTE**  
Asesor Jurídico

**JORGE ALBERTO CAMACHO LIZARAZO**  
Asesor en Comunicaciones

**STELLA CAÑÓN RODRÍGUEZ**  
Asesora de Control Interno

Julio 2021



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 06
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020 Página 2 de 21
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

## INFORME DE ATENCIÓN PQRS Primer Semestre de 2021

### Contenido

Introducción.....	3
Información general .....	3
Marco Legal .....	3
Objetivo .....	4
Alcance .....	4
Requerimientos revisados .....	4
Análisis.....	8
POR FRECUENCIA Y TIPO DE PQRS .....	13
POR CANAL DE COMUNICACIÓN.....	11
POR ÁREA DE TRABAJO.....	15
OBSERVACIONES.....	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	19



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 06
	<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 PQRSD

### Primer Semestre de 2021

#### 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 Evaluación Independiente 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 Atención al Ciudadano, del periodo enero – junio 2021.

#### 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.**
- Ley 2080 de 2021 “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 06
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020 Página 4 de 21
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

## Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación, en el trámite de las respuestas a las PQRS - 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 primer semestre del año 2021 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.


Fecha	Canal de recepción	Entidad / Dirección	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Fecha Limite de Respuesta	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	No. Días de respuesta	Observaciones
25/01/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Participación en las travesías	Solicitud de Información	04/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2021	85	Oficio Radicado 20212100228 del 20/04/2021
28/01/2021	Correo Electrónico	Secretaría Distrital de Gobierno / Edificio Liévano, Calle 11 No. 8-17	Oficio RAPE - 2021702000 3481- Solicitud de información localidad de Sumapaz	Solicitud de Información	07/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/03/2021	36	
28/01/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	DERECHO DE PETICIÓN ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA	Solicitud de Información	07/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos			



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>						<b>VERSIÓN No.</b> 06	
	FORMATO							
	<b>PROCESO:</b>						<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO								
<b>TITULO:</b>				<b>CÓDIGO:</b>		<b>Página 5 de 21</b>		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01				


01/02/2021	Correo electrónico	Gobernación de Cundinamarca / Calle 26 51-53. Torre Central Piso 5.	Documento - 2021511352 - Construcción participativa del Plan de Ordenamiento Departamental - POD Cundinamarca.	Solicitud de Información	11/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/03/2021	36	
02/02/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Cambio Verde	Solicitud de Información	12/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	09/02/2021	6	Respuesta por requerimiento: Oficio Radicado 20212100103 del 09/02/2021. Nuevo plazo rta: 10 días háb (19/02/2021). Plazo Ant: 10 días háb (19/02/2021)
02/02/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Re: Liquidación OPS Andrea Liévano	Solicitud de Información	12/02/2021	Dirección administrativa y financiera	10/02/2021	7	TramitadoXOtro
03/02/2021	Correo Electrónico	Jardín Botánico de Bogotá / Sin dirección	Solicitud de información para la formulación del Programa de Agricultura Urbana y Periurbana Agroecológica en la Ciudad de Bogotá.	Solicitud de Información	13/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	09/02/2021	4	Soporte de Recibido del 09/02/2021. Comentario: Se envió respuesta al correo indicado en el oficio
03/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Estado del equipo de ciclismo Team región central	Solicitud de Información	13/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2021	48	Oficio Radicado 20212100227 del 20/04/2021
08/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	RV: Derecho de petición	Solicitud de Información	21/02/2021	Gerencia	15/02/2021	5	Oficio Radicado 20212100109 del 15/02/2021
10/02/2021	Correo Electrónico	Fomento agropecuario / Sin dirección	Fwd: Inquietud pago ejecutor proyecto Rondón	Solicitud de Información	20/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	11/02/2021	1	Traslado por Competencia: Oficio Radicado 20212100107 del 11/02/2021



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>						<b>VERSIÓN No.</b> 06		
	FORMATO								
	<b>PROCESO:</b>						<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
<b>TITULO:</b>				<b>CÓDIGO:</b>		<b>Página 6 de 21</b>			
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01					

10/02/2021	Oficio	Comisaria Familiar Boyacá / Calle 12 4 50 Casa de la Justicia	SOLICITUD DEL VALOR NOMINAL	Solicitud de Información	20/02/2021	Dirección administrativa y financiera	12/02/2021	2	Se dio respuesta por correo electrónico
11/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Circuito Bici Bogotá	Solicitud de Información	21/02/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/05/2021	66	
12/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	aclaración al derecho de petición.	Solicitud de Información	22/02/2021	Dirección administrativa y financiera	15/02/2021	2	
18/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Tolima	Solicitud de Información	28/02/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	23/03/2021	33	Oficio Radicado 20212100197 del 23/03/2021
18/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	ESTADO SOLICITUD	Solicitud de Información	28/02/2021	Dirección administrativa y financiera			
22/02/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Re: Circuito Bici Bogotá	Solicitud de Información	04/03/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/05/2021	88	
26/02/2021	Correo Electrónico	Secretaria De Medio Ambiente Villavicencio / Carrera 35 #36 -48 Barzal Piso 2	(2021452012 5761_1) Envío de notificación radicado 2021452012 5761	Solicitud de Información	08/03/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/02/2021	0	Oficio Radicado 20212100112 del 23/02/2021. Comentario: rta ya se había dado
01/03/2021	Correo Electrónico	Bolsa Mercantil de Colombia / Calle 113 # 7 - 21 Teleport Business Park torre A - piso 15	Solicitud Bolsa Mercantil de Colombia	D.P. de Consulta	31/03/2021	Dirección administrativa y financiera			
03/03/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Derecho de Petición	D.P. Solicitud de Información	13/03/2021	Dirección administrativa y financiera	05/03/2021	2	Oficio Radicado 20212100166 del 05/03/2021



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>						<b>VERSIÓN No.</b> 06		
	FORMATO								
	<b>PROCESO:</b>						<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
<b>TITULO:</b>				<b>CÓDIGO:</b>		<b>Página 7 de 21</b>			
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01					

04/03 /2021	Oficio	Gobernación De Cundinamarca / Calle 26 51 53 Torre Beneficencia Piso 3	Remisión Expediente 13986-2020	D.P. Queja	19/03 /2021	Gerencia			
10/03 /2021	Correo Electrónico	Comisión Primera Concejo De Bogotá / Sin dirección	ENVIO CUESTIONARIO CITADOS E INVITADOS PROPOSICIÓN N No.130 DE 2021	D.P. Solicitud de Información	20/03 /2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	15/03 /2021	3	Oficio Radicado 20212100181 del 15/03/2021
11/03 /2021	Correo Electrónico	Ambiente Bogotá / Sin dirección	Fwd: Solicitud Información Política Pública Distrital de Ruralidad	D.P. Solicitud de Información	21/03 /2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	19/04 /2021	39	Oficio Radicado 20212100223 del 19/04/2021
11/03 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	OFICIO DE TRASLADO POR COMPETENCIA	D.P. Queja	26/03 /2021	Gerencia	18/03 /2021	7	
12/03 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	INFORMACIÓN RUTA MTB	D.P. de Consulta	11/04 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04 /2021	39	Oficio Radicado 20212100226 del 20/04/2021
15/03 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	SOLICITUD INFORMACION DPTO DEL META	D.P. Solicitud de Información	25/03 /2021	Dirección administrativa y financiera	23/03 /2021	6	se realizó el pago correspondiente
16/03 /2021	Correo Electrónico	Agropecuaria Villarrica / Sin dirección	Solicitud Proyectos Sector Ambiente	D.P. Solicitud de Información	26/03 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/03 /2021	1	Oficio Radicado 20212100185 del 17/03/2021
17/03 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Solicitud apoyo para proyecto de investigación	D.P. de Consulta	16/04 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/03 /2021	2	Oficio Radicado 20212100189 del 19/03/2021



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META




TOLIMA



HUILA



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>					<b>FORMATO</b>  <b>VERSIÓN No.</b> 06			
	<b>PROCESO:</b>								
	<b>TITULO:</b>  INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					<b>CÓDIGO:</b>  F-CMC.02 - 01		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020  Página 8 de 21	

19/03/2021	Correo Electrónico	Rimisp / Carrera 9 # 72 - 61 Of.303	Solicitud de documentos - Corporación Rimisp	D.P. Solicitud de Información	29/03/2021	Dirección administrativa y financiera	25/03/2021	6	Se enviaron los documentos solicitados al correo admincolombia@rimisp.org el día 25 de marzo de 2021
23/03/2021	Correo Electrónico	Cnsc / CR 16 96 64 P 7	CNSC: Entrega comunicado No. 2021500044 4991	D.P. Solicitud de Información	02/04/2021	Dirección administrativa y financiera			
24/03/2021	Correo Electrónico	Fomento agropecuario / Sin dirección	Fwd: Solicitud Radicada 2021110007 2	D.P. de Consulta	23/04/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	14/05/2021	58	
25/03/2021	Correo Electrónico	Concejo de Bogotá / CL 36 28A 41	Región Administrativa y de Planeación Especial, RAP-E	D.P. Solicitud de Información	04/04/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	16/04/2021	22	Oficio Radicado 20212100222 del 16/04/2021
29/03/2021	Correo Electrónico	Secretaria Distrital De Planeación / CR 30 25 90 P 5 - 8 - 13	Petición convenios firmados entre la Gobernación de C/marca y el Distrito Capital.	D.P. Solicitud de Información	08/04/2021	Gerencia	07/04/2021	9	La presente respuesta se envió mediante correo electrónico de la Gerencia a SDP
30/03/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Fwd: Solicitud Paz y Salvo de Contrato	D.P. Solicitud de Información	09/04/2021	Dirección administrativa y financiera			
05/04/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Consulta incentivos a la conservación	D.P. Solicitud de Información	15/04/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	10/04/2021	5	
19/04/2021	Correo Electrónico	Pueblo Nación - Muisca Chibcha / Sin dirección	INCLUSIÓN ETNIA MUISCA CHIBCHA (PRE) 2021-2024	D.P. Queja	04/05/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional			
29/04/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Talento humano	D.P. Solicitud de Información	09/05/2021	Dirección administrativa y financiera	04/05/2021	4	Oficio Radicado 20212100235 del 04/05/2021



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA




HUILA

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>						<b>VERSIÓN No.</b> 06		
	FORMATO								
	<b>PROCESO:</b>						<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
<b>TITULO:</b>				<b>CÓDIGO:</b>		<b>Página 9 de 21</b>			
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01					


30/04/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Quisiera saber más de Bici región	D.P. Solicitud de Información	10/05/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/05/2021	13	Oficio Radicado 20212100257 del 19/05/2021
04/05/2021	Correo Electrónico	Secretaría General / Calle 36 No. 28A 41	citados 201 - Proposición 201-2021	D.P. Solicitud de Información	14/05/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional			
04/05/2021	Correo Electrónico	Secretaría General / Calle 36 No. 28A 41	Traslado por competencia, en el marco del ejercicio de planeación contenido en el artículo 30 de la Ley 2056 de 2020	D.P. Solicitud de Información	14/05/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	05/05/2021	1	Oficio Radicado 20212100238 del 05/05/2021
12/05/2021	Correo Electrónico	Turísticas consultora / Sin dirección	Información para convocatoria	D.P. Solicitud de Información	22/05/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/05/2021	5	Oficio Radicado 20212100259 del 19/05/2021
12/05/2021	Correo Electrónico	Instituto Humboldt / Avenida Circunvalar # 16 - 20	Promoviendo la Conformación de una Red de Viveros de Especies Nativas en Colombia	D.P. Solicitud de Información	22/05/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	14/05/2021	3	Oficio Radicado 20212100245 del 14/05/2021
13/05/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Solicitud de Apoyo para la Implementación del Programa Bici Región, Planadas Tolima	D.P. Solicitud de Información	23/05/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/05/2021	4	Oficio Radicado 20212100260 del 19/05/2021
18/05/2021	Correo Electrónico	TN Colombia S.A.S / Sin dirección	Solicitud Radicada 20211100235	D.P. de Consulta	17/06/2021	Dirección administrativa y financiera			
18/05/2021	Correo Electrónico	Gobernación De Cundinamarca / Calle	Solicitud de Información Proyectos	D.P. Solicitud de Información	28/05/2021	Dirección de Planificación, Gestión y			



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>					<b>VERSIÓN No.</b> 06	
	FORMATO						
	<b>PROCESO:</b>					<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020 Página <b>10</b> de <b>21</b>	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO							
<b>TITULO:</b>				<b>CÓDIGO:</b>			
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01			

		26 No 51-53				Ejecución de Proyectos			
28/05/2021	Correo electrónico	Hospital Maria Inmaculada a Tecnología / DG 20 7 29	Solicitud de Apoyo Hospital María Inmaculada	D.P. de Consulta	27/06/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional			
01/06/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Carta de intención - Curso Guía Biciturismo	D.P. Solicitud de Información	11/06/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos			
01/06/2021	Correo electrónico	Consultores laborales / AV JIMENEZ 8A 44 ED SUCRE OFICINA 506	INFORMACION	D.P. Solicitud de Información	11/06/2021	Dirección administrativa y financiera			
10/06/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Consulta	D.P. de Consulta	10/07/2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos			Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
15/06/2021	Correo electrónico	Contraloría General de la Republica / Carrera 69 N° 44 – 35 piso 15	2021EE0093 623 - Solicitud información, programación presupuestal de gastos, composición patrimonial pública y privada y transferencias presupuestadas por recibir, para la vigencia 2021.	D.P. Solicitud de Información	29/06/2021	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional			Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
15/06/2021	Correo electrónico	Mini hacienda / Carrera 8 # 6C - 38	Radicado de salida 2-2021-031117	D.P. Solicitud de Información	29/06/2021	Dirección administrativa y financiera			Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		FORMATO		VERSIÓN No. 06	
	<b>PROCESO:</b>		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	<b>TITULO:</b>		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		<b>CÓDIGO:</b>	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020
				F-CMC.02 - 01	Página 11 de 21	

16/06 /2021	Correo electrónico	Unidad Nacional Para la Gestión del Riesgo Desastres / Avenida Calle 26 N°. 92-32 Edificio Gold 4 Piso 2	RV: SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE EXPERIENCIA LABORAL	D.P. Solicitud de Información	30/06 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos			Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
16/06 /2021	Correo electrónico	Acueducto / Av Calle 24 # 37 - 15	RV: Traslado por competencia Oficio Personería de Bogotá 2021-EE-0396003 / Radicado EAAB-ESP E-2021-030014	D.P. Solicitud de Información	30/06 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	22/06 /2021	4	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
17/06 /2021	Correo electrónico	Biblioteca Nacional de Colombia / Calle 24 No. 5-60	RV: Cumplimiento Depósito legal	D.P. Solicitud de Información	01/07 /2021	Gerencia			Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
17/06 /2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	RV: Derecho de petición 70096 REGION ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL - RAPE REGIÓN CENTRAL	D.P. Solicitud de Información	01/07 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/06 /2021		Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
21/06 /2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	SALUDO, E INTERES EN CURSO	D.P. Solicitud de Información	05/07 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/07 /2021	24	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
24/06 /2021	Correo electrónico	Secretaría Emprendimiento, competitividad e innovación / Calle 13 No 07 - 09 Barrio Los Fundadores	Reiteración Solicitud de información oficio 1337	D.P. Solicitud de Información	08/07 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	24/06 /2021	0	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO		<b>VERSIÓN No.</b> 06	
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020 Página <b>12</b> de <b>21</b>

29/06 /2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	información de ganadería carbono neutro	D.P. Solicitud de Información	13/07 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	14/07 /2021	15	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR
29/06 /2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Información	D.P. Solicitud de Información	13/07 /2021	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/06 /2021	0	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano junio 2021

## Análisis

En total se atendieron 58 requerimientos, de los cuales 46 son derechos de petición de solicitud de información, 7 solicitudes de consultas, 2 por traslado por competencia, 3 quejas.

El tiempo promedio de respuesta fue de 17.5 días, se incluye las últimas solicitudes del periodo, y todas aquellas que aparecen con 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 seguimiento al aplicativo SIDCAR, las que relacionaremos posteriormente.

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:*

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO		VERSIÓN No. 06
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página <b>13</b> de <b>21</b>

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

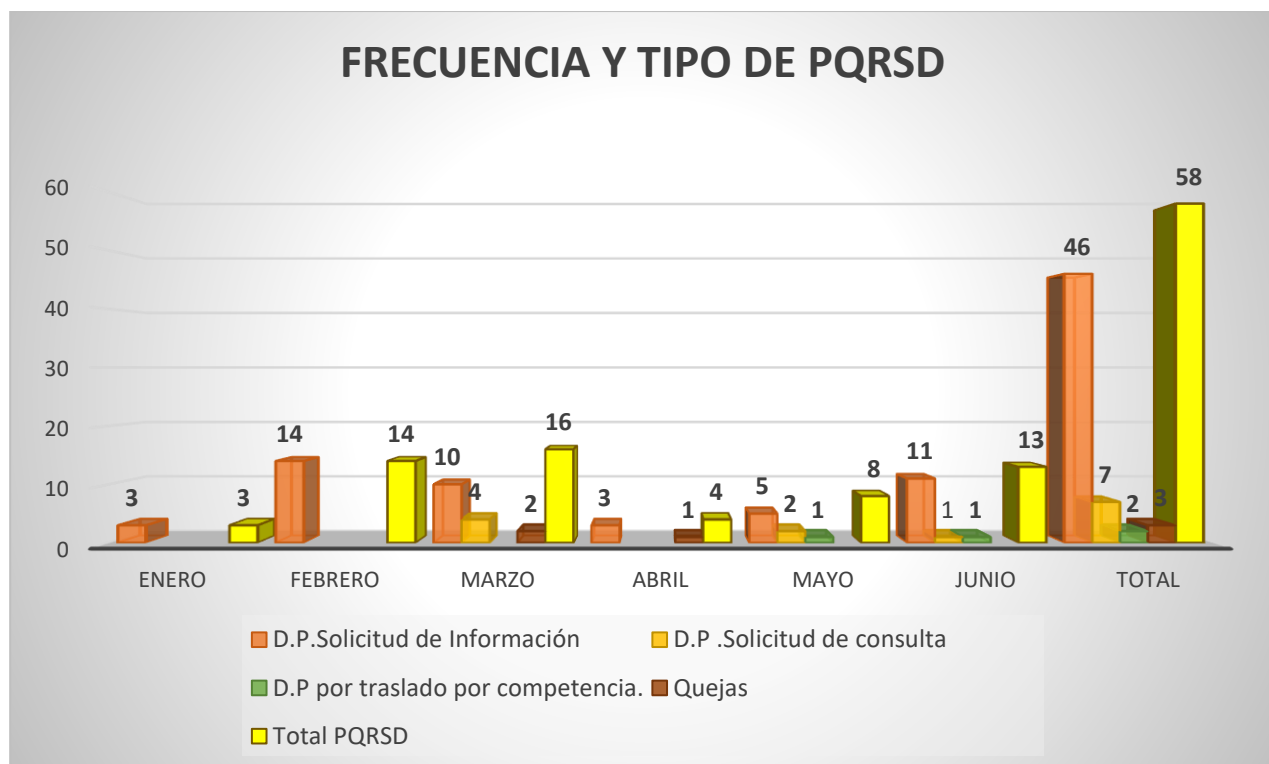
(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.


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.

#### POR FRECUENCIA Y TIPO DE PQRSD



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO		VERSIÓN No. 06
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 14 de 21

FRECUENCIA Y TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
D.P. Solicitud de Información	3	14	10	3	5	11	46
D.P. Solicitud de consulta			4		2	1	7
D.P por traslado por competencia.					1	1	2
Quejas			2	1			3
<b>Total PQRS</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>58</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Atención al Ciudadano- Junio 2021

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.

En temas como:


1. Solicitud de información para participación en programas de agricultura
2. Participación en travesías.
3. Información del circuito Bici Bogotá.
4. Solicitud de información proyectos sector ambiente.
5. Inclusión étnia Muisca

Entre otros.

Así mismo las quejas presentadas estuvieron orientadas a temas como:

1. Remisión de expediente de la Gobernación de Cundinamarca. **Rad. 20211100114**
2. Un traslado por competencia. **Rad. 20211100136**
3. Inclusión Etnia Muisca Chibcha en PRE. **Rad. 20211100199**

De estas quejas no se cuenta con la trazabilidad de respuestas de los radicados: **20211100114-20211100199.**

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 06
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 15 de 21
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

En cuanto a la frecuencia, en los meses de febrero y marzo se recibió el 51% de las solicitudes a tramitar en el periodo, para un total de 30 requerimientos.

### POR CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo electrónico	3	13	15	4	8	13	56
Ventanilla Única(oficio)		1	1				2
Telefónico							
Verbal							
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>58</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Atención al Ciudadano junio 2021

Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 56 fueron radicadas a través de nuestro correo institucional [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co), evidenciando así el trabajo virtual que actualmente se desarrolla en la entidad y 2 mediante oficio recibido.

### POR ÁREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia		1	3			1	5
Dir.Adtiva y Financiera		4	6	1	1	2	14
Dir. de Plani., gest. Y Eje.	3	8	4	2	4	9	30
Oficina Asesora de Plan.		1	3	1	3	1	9
<b>Total PQRSD</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>58</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano junio 2021

Las dependencias a las que se remite las diferentes peticiones corresponden a:

-Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos, la que recibió el 51% de los requerimientos con relación a los proyectos de los diferentes ejes identificados en la entidad, e información misional de interés.



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META




TOLIMA



HUILA



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO		VERSIÓN No. 06
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página 16 de 21

- Dirección Activa y Financiera, recibió el 24% de las solicitudes de información o requerimientos de tipo administrativo.

## OBSERVACIONES

### REQUERIMIENTOS SIN TRAMITAR

De acuerdo a la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano y el cruce de información con el registro de requerimientos, no se evidencia el trámite de los siguientes radicados:

MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBSERVACIONES
ENERO	3	2	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100044
FEBRERO	14	11	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100077, 20211100085, 20211100093
MARZO	16	12	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100107, 20211100114, 20211100164, 20211100178
ABRIL	4	3	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100199
MAYO	7	4	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100229, 20211100245, 20211100247
JUNIO	13	6	<i>Debido inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 6 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.</i>

FUENTE: Cuadro resumen reportado Atención al Ciudadano


Se observa en el reporte, que, en el SIDCAR hasta el mes de mayo, se encontraban 13 requerimientos por registrar su trámite final y evidenciar la fecha de respuesta de la solicitud, por lo que el proceso relaciona estos sin tramitar.

Se hace la observación que a partir del mes de mayo el aplicativo presentaba algunas fallas y ya para junio, el sistema de correspondencia SIDCAR, por traslado de la sede de la oficina y ajuste de los sistemas de información, no estuvo en funcionamiento, y el registro de las solicitudes y su trámite se hizo de manera manual por el área encargada de Atención al Ciudadano, generándose así solicitudes sin radicado y algunas en proceso de reporte de su trámite por los responsables de su gestión, acorde con las fechas de vencimiento.

### REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS

En el transcurso del periodo, se atendieron solicitudes fuera de tiempo, en temas y tiempos de respuestas tales como:

- Participación en travesías, respuesta a los 85 días.
- Estado del equipo de ciclismo Team región central, respuesta a los 48 días.
- Circuito Bici Bogotá, respuesta a los 66 días.
- Circuito Bici Bogotá, respuesta 88 días,

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

Superando los tiempos establecidos por la norma que actualmente, por la emergencia sanitaria define unos nuevos términos de respuesta, es importante, para ello tener en cuenta que cualquier tipo de solicitud que llegue a la entidad, debe ser contestada oportunamente.

## SEGUIMIENTOS DE REQUERIMIENTOS DESDE EL PROCESO

De acuerdo a la información verificada, se evidencia que desde la Dirección Administrativa- proceso de Atención al Ciudadano, el día 29 de enero de 2021, se proyecta circular y se envía comunicación por correo institucional a todos los funcionarios y contratistas, donde se informa sobre el manejo de las comunicaciones oficiales:




**CIRCULAR DAF**

RAPE 28/01/2021 13:01  
 Al Contestar cite este No.: 2021-4100005  
 Origen: Dirección Administrativa y Finanzas  
 Destino: Funcionarios RAPE  
 Anexos: Fol: 2

Bogotá, 29 de enero de 2021

**PARA: FUNCIONARIOS RAPE**

**ASUNTO: MANEJO DE COMUNICACIONES OFICIALES**

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo No. 060 de 2001 por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas y en articulación con PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA P-GD.01 VERSIÓN No. 3, determinado por nuestro sistema de gestión de la Calidad.

A continuación, se precisan las siguientes recomendaciones a tener en cuenta para el manejo de las comunicaciones oficiales:

1. Toda comunicación oficial recibida por intermedio de los correos electrónicos Institucionales, deben ser remitidos al correo [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co), para realizar el respectivo radicado y asignación del trámite por intermedio del aplicativo SIDCAR.
2. Toda contestación de comunicaciones debe salir con el respectivo radicado y desde el correo institucional el cual deberá ir con la respectiva firma digital, así mismo, realizar copia al correo [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co), es necesario para realizar el respectivo seguimiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, y cumplir con los términos establecidos por la normatividad aplicable.
3. No se deben utilizar correos personales para recibir o emitir comunicaciones oficiales de la Entidad.
4. Para la realización de envíos a través de nuestro operador postal 4-72, se ha dispuesto como contingencia recoger los envíos de comunicaciones oficiales en soporte físico y paquetería cuyo peso no exceda de dos (2) kilos, en los domicilios de los funcionarios en la ciudad de Bogotá, para lo cual se debe enviar la solicitud de recolección al correo [lsuescun@regioncentralrape.gov.co](mailto:lsuescun@regioncentralrape.gov.co), y tener en cuenta las siguientes indicaciones.
  - La solicitud de recolección se debe hacer mínimo con un día de anterioridad, con el propósito de organizar la logística con el operador.
  - Indicar la dirección exacta en la ciudad de Bogotá en donde se debe recoger los documentos o paquetes, la dirección exacta del destinatario, el operador presta el servicio de envíos a nivel nacional únicamente a zonas urbanas, NO rurales.
  - Se debe tener en cuenta que los envíos a realizados por intermedio del operador 4-72, se demoran mínimo 3 días hábiles en llegar al destino.
  - Una vez recibida la solicitud de recolección, se procederá a realizar por parte nuestra








Av. Calle 26 N° 59 - 41/65 - Oficina 702  
 Bogotá - Código postal 111321  
 PBX: (57 1) 4434170  
<http://www.regioncentralrape.gov.co>

Pág. 1 de 2 Rev. 2021/100005

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



auxiliar de apoyo de 472 la relación de envíos y la elaboración de las respectivas guías de mensajería las cuales serán enviadas al correo de funcionarios que requiere el servicio, dicha relación debe imprimirse entregar al mensajero y realizar copia al correo [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co), la guía debe ser impresa y pegada en el respectivo sobre.

- Todos los documentos y paquetes deben ser entregados en sus respectivos sobres, debidamente rotulados y debe contener obligatoriamente la siguiente información:

**DATOS DEL REMITENTE**

Nombre del Funcionario Remitente  
 REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL REGIÓN CENTRAL – RAPE  
 Dirección completa  
 Ciudad  
 Teléfono de contacto

**DATOS DEL DESTINATARIO**

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS  
 NOMBRE DE LA ENTIDAD  
 Dirección completa  
 Municipio - Departamento  
 Teléfono de contacto

Es aclarar que este servicio es de uso exclusivo para documentos y paquetes oficiales de la RAP-E, por ningún motivo se debe realizar envíos de carácter personal.



**JORGE ENRIQUE GONZALEZ GARNICA**  
 Director Administrativo y Financiero

Anexos: 1 archivo adjunto  
 Elaboró: Luz Edil Suescun Corderos / DAF



Av. Calle 26 N° 59 - 4165 - Oficina 702  
 Bogotá - Código postal 11321  
 PBX: (57 1) 4434170  
<http://www.regioncentralrape.gov.co>


Pág. 2 de 2 | Mail: 20210108000

Así mismo se envían los siguientes correos, solicitando cierre de trámites, pendientes:

- Correo de cierres de trámites el día 6 de marzo de 2021 “Adjunto reporte generado el día de hoy de trámites pendientes por cerrar en el aplicativo Sidcar, desde el 01-12-2020 hasta el 06-03-2021, de manera atenta me permito solicitar realizar el respectivo cierre de los trámites asignados.
- Correo de cierre de trámites del 24 de mayo de 2021
- Cambios por renuncia de personal, se envía correo con relación al retiro de un funcionario, para asignar lo pendiente:

“...En lo referente a los siguientes radicados, es importante se defina la competencia al interior de la Dirección de proyectos, dado a que esta dirección es la responsable de cada proyecto y como tal atención al ciudadano recibe las comunicaciones oficiales y las direcciona a la Dirección competente para atender el trámite.



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN No.</b> 06
	<b>PROCESO:</b>			
	<b>TÍTULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020 Página <b>19</b> de <b>21</b>
<b>INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO</b>		<b>F-CMC.02 - 01</b>		

“...Como recomendación, las peticiones relacionadas con el proyecto Bici Bogotá Región, deberían ser asignadas a la persona a cargo de la ejecución de este proyecto quien es Paola Vargas pues ella tiene la responsabilidad del mismo y la persona del eje no necesariamente da cuenta de los detalles de la ejecución del proyecto en mención”-

20211100059	3/02/2021	Externo	MUNICIPIO DE SOGAMOSO	SOLICITUD INCLUSION PROYECTOS	Jorge Enrique Moreno Muñoz
20211100077	11/02/2021	Externo	LINA MARIA CABRERA HOYOS	Circuito Bici Bogotá	Jorge Enrique Moreno Muñoz
20211100093	22/02/2021	Externo	LINA MARIA CABRERA HOYOS	Re: Circuito Bici Bogotá	Jorge Enrique Moreno Muñoz

Todo esto, como puntos de control que desde el proceso se ha venido adelantando, para el seguimiento de la respuesta a los requerimientos de manera oportuna.

## 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:



[contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co)



301 582 3472



[regioncentralrape.gov.co/contactenos](http://regioncentralrape.gov.co/contactenos)




Siempre visible al final de nuestro sitio web

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.

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, sin embargo, para el mes de mayo empezó a presentar fallas y en junio se llevó de manera manual la radicación, teniendo en



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO		VERSIÓN No. 06
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2020 Página <b>20</b> de <b>21</b>

cuenta que la entidad se encuentra en el proceso de adecuar nueva sede y ajustar los sistemas de información, en sus instalaciones.

- Se siguen presentando extemporaneidad en la respuesta a algunos requerimientos, cuya información está orientada a solicitudes de carácter misional, que relacionan los proyectos trabajos por la RAP-E.
- El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 17.5 días, teniendo en cuenta la respuesta oportuna y las de forma extemporánea, registradas en el formato de seguimiento de radicación.
- Desde la Dirección Administrativa y Financiera- Proceso de Atención al Ciudadano, se ha venido dando la orientación y seguimiento a los funcionarios y contratistas de la entidad, con el propósito de llevar el respectivo control y trazabilidad de las comunicaciones tanto radicadas por SIDCAR, como las que actualmente se llevan de manera manual.

#### Recomendaciones

- Nuevamente se hace referencia al cumplimiento, por parte de los responsables de la gestión de los requerimientos, de informar a la funcionaria encargada del proceso de atención al ciudadano, para que se controle los tiempos de respuesta y cierre de trámites, mediante el seguimiento y reporte de las áreas a través de los correos institucionales de la respuesta del trámite.


Así mismo, desde las Direcciones solicitar a sus funcionarios y contratistas, el cumplimiento de lo requerido por la profesional de Atención al Ciudadano en las circulares y correos enviados, además, teniendo en cuenta que al momento se lleva de manera manual el seguimiento a esta gestión.

- De los pendientes actuales por reportar su trazabilidad, continuar con el seguimiento desde el proceso de Atención al Ciudadano, de tal forma, que se aclare su trámite, dentro de los cuales se encuentra la respuesta a las quejas de los radicados: **20211100114-20211100199**.
- Desde la alta dirección generar una directriz, recordando la obligatoriedad legal, que como funcionarios públicos tenemos de responder las peticiones de acuerdo al término establecido por la ley estatutaria 1755 de 2015, y actualmente el Decreto 491 de 2020 (por la emergencia sanitaria), convirtiéndose además en una falta de tipo disciplinario para el servidor público o contratista del Estado, que no cumpla.

Agradeciendo la atención,

**STELLA CAÑON RODRIGUEZ**  
 Asesora de Control Interno



	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 06	
	FORMATO			
	<b>PROCESO:</b>			<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 28/09/2020 Página <b>21</b> de <b>21</b>
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
<b>TITULO:</b>	<b>CÓDIGO:</b>			
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01			



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA