


INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E REGION CENTRAL

Segundo semestre 2021

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS
 Segundo 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 CAÑON RODRÍGUEZ
 Asesora de Control Interno


Diciembre 2021

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS Segundo Semestre de 2021

Contenido

Introducción.....	3
Información General.....	3
Marco Legal.....	3
Objetivo.....	4
Alcance.....	4
Requerimientos revisados.....	4
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

INFORME DE ATENCIÓN PQRS Segundo semestre de 2021

Introducción

Dando 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 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 2021.

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.**
- 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.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		01/07/2021	
TITULO:		CÓDIGO:	Página 4 de 30
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Objetivo

Evaluación y seguimiento, 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 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	Ciudad	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha Actual	Observaciones	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
07/07/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Solicitud de Información	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/07/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	17/07/2021	1
12/07/2021	Correo Electrónico	9R Sostenible / Carrera 19b No. 82 - 45 Piso 8 Edificio Bricka	Bogotá	ECONOMÍA CIRCULAR /APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS-SOLICITUD REUNIÓN	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	22/07/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR, se da respuesta por correo electrónico	15/07/2021	3


	TIPO DE DOCUMENTO:							VERSIÓN No. 07	
	FORMATO								
	PROCESO:							VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
TITULO:					CÓDIGO:		Página 5 de 30		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					F-CMC.02 - 01				

14/07/2021	Correo Electrónico	Área Metropolitana de Aburrá / Carrera 53 N° 40A - 31	Medellín	Solicitud de Información	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	24/07/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR, se da respuesta por correo electrónico	23/07/2021	9
16/07/2021	Correo Electrónico	Vlex / Calle 67 # 7 -94 Edificio Colfondos	Bogotá	Solicitud de Audiencia para socialización de Proyecto de Transformación Legal y Digital	D.P. de Consulta	Dirección administrativa y financiera	15/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	15/08/2021	
19/07/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Ibagué	RV:Solicitud de información	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/07/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR, se da respuesta por correo electrónico	06/08/2021	18
19/07/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / km 1,5 vía Termales, sector Santa Rosa, Choachí,	Choachí	Inscripción curso en acompañamiento y uso de la bicicleta	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/07/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR, se da respuesta por correo electrónico	06/08/2021	18
22/07/2021	Correo Electrónico	Vlex / Calle 67 # 7 -94 Edificio Colfondos	Bogotá	vLex: Solicitud de Audiencia para socialización de Proyecto de Transformación Legal y Digital	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	01/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	01/08/2021	
23/07/2021	Correo electrónico	Área Metropolitana de Aburrá / Carrera 53 N° 40A - 31	Medellín	Solicitud de Información	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	02/08/2021	Esta respuesta contesta la misma solicitud hecha 14/7/2021; Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	23/07/2021	0

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 6 de 30	


26/07/2021	Correo electrónico	Control Social Colombia / Sin dirección	Villavicencio	Cordial y respetado Derecho de Petición de interés general ley 1712 de 2014 y l1757 y ley 99--	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	05/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	05/08/2021	
26/07/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Solicitud de información y vinculación a los diálogos sociales sobre este tema.	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	05/08/2021		26/07/2021	0
28/07/2021	Correo electrónico	Veeduría / Carrera 7 # 26 - 20 Piso 34 Edificio Tequendam	Bogotá	Veeduría: Envío electrónico de radicado	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	07/08/2021		30/07/2021	3
29/07/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Ruta de Integración para la Paz	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/08/2021		06/08/2021	8
29/07/2021	Correo electrónico	Secretaría Distrital del Hábitat / Carrera 13 # 52 -25	Bogotá	Traslado Derecho de Petición	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/08/2021		02/08/2021	4
02/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	DERECHO DE PETICION de información soportada en la ley 2016 de 2020	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	12/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR, se da respuesta por correo electrónico	30/08/2021	20
02/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Información RUTA	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación	12/08/2021		02/08/2021	0




	TIPO DE DOCUMENTO:							VERSIÓN No. 07	
	FORMATO								
	PROCESO:							VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
TITULO:					CÓDIGO:		Página 7 de 30		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					F-CMC.02 - 01				

	electrónico	Sin dirección		TRASANDINA	Información	ción, Gestión y Ejecución de Proyectos				
02/08/2021	Correo electrónico	Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - Icbf / Av. Carrera 68 # 64C - 75	Bogotá	Derecho de Petición-Circularización Nacional Operaciones Recíprocas con corte a Junio 30 de 2021	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	12/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	28/10/2021	63
02/08/2021	Correo electrónico	Concejo de Bogotá / CL 36 28A 41	Bogotá	Derecho de petición de información - Región Metropolitana e integración regional	D.P. Solicitud de Información	Gerencia	12/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR, se da respuesta por correo electrónico	03/08/2021	1
04/08/2021	Correo electrónico	Agro savia / Sin dirección	Mosquera	Solicitud de contacto para proyecto de investigación	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	03/09/2021	Oficio Radicado 20212100335 del 22/09/2021	22/09/2021	35
05/08/2021	Correo electrónico	Acueducto / Av. Calle 24 # 37 - 15	Bogotá	Traslado solicitud respuesta parcial al numeral 5, del radicado E-2021-044233 del 30 de julio del 2021.	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/08/2021	Oficio Radicado 20212100333 del 21/09/2021	21/09/2021	33
09/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Matricular e para Circuito Bici Bogotá Región	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	08/09/2021	Oficio Radicado 20212100274 del 12/08/2021	12/08/2021	3




	TIPO DE DOCUMENTO:							VERSIÓN No. 07		
	FORMATO									
	PROCESO:							VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO										
TITULO:					CÓDIGO:		Página 8 de 30			
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					F-CMC.02 - 01					


11/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Solicitud de información Proyectos Páramos	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	21/08/2021	Oficio Radicado 20212100315 del 14/09/2021	14/09/2021	24
13/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Pasantías U. Distrital	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	23/08/2021		20/09/2021	26
17/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Circuito Bici Bogotá	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/08/2021	Oficio Radicado 20212100302 del 20/08/2021	20/08/2021	4
17/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Mapa	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/08/2021	Oficio Radicado 20212100301 del 20/08/2021	20/08/2021	4
17/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	circuito bici Bogotá región	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/08/2021	Oficio Radicado 20212100300 del 20/08/2021	20/08/2021	4
17/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	información	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/08/2021	Oficio Radicado 20212100304 del 25/08/2021	25/08/2021	6
17/08/2021	Correo electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Solicitud de información	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación	27/08/2021	Oficio Radicado 20212100305 del 25/08/2021	25/08/2021	6

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:			CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE:
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01	01/07/2021	Página 9 de 30

	electrónico	Sin dirección			Información	ción, Gestión y Ejecución de Proyectos				
20/08/2021	Correo electrónico	Asamblea Departamental del Meta / CR 33 38 45 TO 2 EDIFICIO GOBERNACIÓN CENTRO	Bogotá	SEC2021-369 TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN DE - OSCAR BARON GARZON RAPE	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	30/08/2021	Esta respuesta contesta la misma solicitud hecha 02/8/2021; se da respuesta por correo electrónico	30/08/2021	6
23/08/2021	Correo electrónico	Fiscalía General de la Nación / Diagonal 22B 52 01	Bogotá	SOLICITUD URGENTE VERIFICACIONES CONTRACTUALES ASPIRANTE FISCALIA GENERAL DE LA NACION - CARLOS FERNANDO MISAS ABELLA	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	02/09/2021	30/08/2021. SE REALIZA REGISTRO EN PAGINA WEB DEL DAFP, RECIBIDO A SATISFACCION COMO CONSTA EN CORREO ADJUNTO	30/08/2021	5
23/08/2021	Correo electrónico	Funcion Publica / Carrera 6 No. 12-62	Bogotá	REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE LEY DE CUOTAS 2021	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	02/09/2021	SE REALIZA REGISTRO EN PAGINA WEB DEL DAFP, RECIBIDO A SATISFACCION COMO CONSTA EN CORREO ADJUNTO	30/08/2021	28
27/08/2021	Correo electrónico	Consortio Ferroviario Verde / Carrera 16 93A 16 OF 301	Bogotá	CFV-CS-149-2021 SOLICITUD DE INFORMACION	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	06/09/2021	Oficio Radicado 20212100316 del 14/09/2021	14/09/2021	12
27/08/2021	Correo electrónico	ColombiaTravelSafaris / Sin dirección	Bogotá	Bici turismo convocatoria ganadores	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución	06/09/2021	Oficio Radicado 20212100310 del 10/09/2021	10/09/2021	10


	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07			
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO					
	TITULO:			INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
					F-CMC.02 - 01		Página 10 de 30	

						n de Proyectos				
30/08/2021	Correo electrónico	Revista Diners / Sin direccion	Bogotá	Contacto para artículo revista Diners	D.P. de Consulta	Gerencia	29/09/2021	Se cierra sin Finalizar / Buena tarde, por medio de las redes sociales se le dio el contacto del Asesor de Comunicaciones, Jorge Camacho, donde se comunicaron para cuadrar una publicación del Circuito en la Revista Diners. Ya se encuentra en difusión en la revista impresa del mes de septiembre de 2021. /Requiere que se consolide una respuesta por parte de: Gerencia	22/09/2021	17
30/08/2021	Correo electrónico	Carrera 10 No. 15-76	Boyacá	OFICIO OJ-140-947 RF 007-2016 Solicitud información RAPE	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	09/09/2021	Oficio Radicado 20212100306 del 01/09/2021	01/09/2021	1
30/08/2021	Oficio	Secretaria Distrital de Ambiente / Av caracas No. 54 -38	Bogotá	Solicitud primer reporte de avance al cumplimiento de las acciones estratégicas establecidas en el Acuerdo 790 de 2020	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión Y Ejecución de Proyectos	09/09/2021	Oficio Radicado 20212100312 del 14/09/2021	14/09/2021	11
01/09/2021	Correo electrónico	Cnsc / CR 16 96 64 P 7	Bogotá	CNSC: Entrega comunicado No. 202150011 11641	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	11/09/2021	Oficio Radicado 20212100308 del 08/09/2021	08/09/2021	5
02/09/2021	Correo electrónico	Fundanheho / Sin Direccion	Bogotá	SOLICITUD DE MESAS CONSULTIVAS Y CONSEJO	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión	02/10/2021	Oficio Radicado 20212100373 del 22/10/2021	22/10/2021	36

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01


						y Ejecución de Proyectos				
02/09/2021	Correo electrónico	Cisa / Sin Dirección	Bogotá	Reporte Activos Inmobiliarios SIGA - Territorial 2021	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	12/09/2021	Oficio Radicado 20212100323 del 18/09/2021	18/09/2021	12
02/09/2021	Correo electrónico	Universidad Externado de Colombia / Sin Dirección	Bogotá	RE: SOLICITUD DE CERTIFICADO DE RENTACIONES AÑO GRAVABLE 2020	D.P. de Consulta	Dirección administrativa y financiera	02/10/2021	Se dio respuesta por correo electrónico	08/09/2021	5
02/09/2021	Correo Electrónico	Gobernación De Cundinamarca / Calle 26 No 51-53	Bogotá	Re: Solicitud de cita	D.P. de Consulta	Gerencia	02/10/2021	Oficio Radicado 20212100331 del 21/09/2021. Nuevo plazo rta: 30 días háb (21/10/2021). Plazo Ant: 30 días háb (07/10/2021)	21/09/2021	13
06/09/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Trayectos Biciregión	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	16/09/2021	Se dio respuesta por correo electrónico -Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	06/09/2021	0
06/09/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Re: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN 0208 2021	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	16/09/2021	Esta respuesta se contesta con la misma respuesta del 30/8/2021; se da respuesta por correo electrónico	30/08/2021	0
07/09/2021	Correo Electrónico	Fedepymagro / Sin dirección	Bogotá	Solicitud comercial	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	17/09/2021	Oficio Radicado 20212100339 del 28/09/2021	28/09/2021	18



	TIPO DE DOCUMENTO:							VERSIÓN No. 07	
	FORMATO								
	PROCESO:							VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
TITULO:					CÓDIGO:		Página 12 de 30		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					F-CMC.02 - 01				


07/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Petición de información	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	17/09 /2021	Oficio Radicado 20212100327 del 20/09/2021	20/09 /2021	9
08/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Datos - Información sobre Cable aéreo Mariquita - Manizales	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	18/09 /2021	Oficio Radicado 20212100326 del 20/09/2021	20/09 /2021	8
08/09 /2021	Correo Electrónico	Cnsc / CR 16 96 64 P 7	Bogotá	CNSC: Entrega comunicado No. 202150011 77321	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	18/09 /2021	Oficio Radicado 20212100307 del 08/09/2021	08/09 /2021	0
09/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	CONTACTO PLANEACION	D.P. de Consulta	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	09/10 /2021	Oficio Radicado 20212100324 del 20/09/2021	20/09 /2021	7
13/09 /2021	Correo Electrónico	Esap / Sin dirección	Bogotá	RV: la ley de compras públicas, una alternativa para la reactivación para el sector rural	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/09 /2021	Oficio Radicado 20212100332 del 21/09/2021	21/09 /2021	6
14/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Rv: Solicitud información	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	24/09 /2021	Oficio Radicado 20212100320 del 16/09/2021	16/09 /2021	3
14/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Inconsistencias y Bicurutas	D.P. Solicitud de Información	Gerencia	24/09 /2021	Se cierra sin finalizar/Se ha dado respuesta del radicado No. 20211100337 al señor Eduardo Nieves, por el correo adjunto a	22/09 /2021	6



	TIPO DE DOCUMENTO:							VERSIÓN No. 07	
	FORMATO								
	PROCESO:							VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO									
TITULO:					CÓDIGO:		Página 13 de 30		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					F-CMC.02 - 01				


								la solicitud eduardonievesgr ay@gmail.com		
14/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogotá	Inconsisten cias y Bicirutas	D.P. Solicitu d de Inform ación	Direcció n de Planifica ción, Gestión Y Ejecució n de Proyect os	24/09 /2021	Oficio Radicado 20212100317 del 14/09/2021	14/09 /2021	0
20/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogotá	Rutas en GPX Circuito Turístico Bici Bogotá Región	D.P. Solicitu d de Inform ación	Direcció n de Planifica ción, Gestión Y Ejecució n de Proyect os	30/09 /2021	Oficio Radicado 20212100343 del 28/09/2021	28/09 /2021	6
21/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogotá	Como matricularn e	D.P. de Consult a	Direcció n de Planifica ción, Gestión Y Ejecució n de Proyect os	21/10 /2021	Oficio Radicado 20212100354 del 06/10/2021	06/10 /2021	11
24/09 /2021	Correo Electrónico	AirDna / Sin direccion	Bogotá	Solicitud Coordinar Reunión: Region Central <> AirDNA	D.P. de Consult a	Direcció n de Planifica ción, Gestión Y Ejecució n de Proyect os	24/10 /2021	Oficio Radicado 20212100342 del 28/09/2021	28/09 /2021	4
28/09 /2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogotá	Inscripción circuito BiciBogota	D.P. de Consult a	Direcció n de Planifica ción, Gestión Y Ejecució n de Proyect os	28/10 /2021	Oficio Radicado 20212100370 del 20/10/2021	20/10 /2021	16
01/10 /2021	Correo	Persona Natural /	Bogotá	Magda Paola	D.P. de Consult a	Direcció n de Planifica	31/10 /2021	Oficio Radicado 20212100355 del 06/10/2021	06/10 /2021	4



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07			
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO					
	TITULO:			INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021


	Electrónico	Sin dirección		Núñez Gantiva		ción, Gestión y Ejecución de Proyectos				
04/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Jorge Eduardo Aya Rodríguez	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	14/10/2021	Oficio Radicado 20212100381 del 08/11/2021	08/11/2021	25
06/10/2021	Correo Electrónico	Min agricultura / Avenida Jimenez 7 A 17	Bogotá	Solicitud de logos y videos institucionales - Entidades de la Mesa Nacional de Asociatividad Rural	D.P. Solicitud de Información	Gerencia	16/10/2021	Agregar Actuación. Comentario: Ser hace envío de lo solicitado y se adjunta a los link que envían de drive	11/10/2021	3
07/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Información para sumerger	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	21/10/2021	Oficio Radicado 20212100372 del 22/10/2021	22/10/2021	11
15/10/2021	Oficio	Centro Comercial Y De Negocios Andino / Carrera 11 # 82 -01	Bogotá	Comunicación oficina 901	D.P. Queja	Dirección administrativa y financiera	30/10/2021	Radicado 20211100394- sin tramitar		
19/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Capacitación Gestión Logística para el Agro	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	30/10/2021	Oficio Radicado 20212100387 del 08/11/2021	08/11/2021	14
20/10/2021	Correo Electrónico	Solla Nutrición Animal	Itagüí	Solicitud SOLLA S.A.	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión	30/10/2021	Oficio Radicado 20212100388 del 08/11/2021	08/11/2021	13




	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:			CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE:
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01	01/07/2021	Página 15 de 30

						y Ejecución de Proyectos				
22/10/2021	Correo Electrónico	Contraloría General de la República / Carrera 69 N° 44 – 35 piso 15	Bogotá	Solicitud Información, dentro del traslado de la DP Radicado Código 2021-221067-82111-SE	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	01/11/2021	Oficio Radicado 20212100375 del 29/10/2021; Enviado por correo certificado	29/10/2021	5
25/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Información horario	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	26/11/2021	Se dio respuesta por correo electrónico -Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	25/10/2021	0
25/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Inquietud travesía	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	26/11/2021	Oficio Radicado 20212100384 del 08/11/2021	08/11/2021	10
26/10/2021	Correo Electrónico	Policía Nacional / Carrera 15 No. 6-20 Piso 1	Bogotá	DERECHO DE PETICION	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	06/11/2021	Se hace envío de respuesta por correo certificado	29/10/2021	3
28/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Inscripción de biciregion	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/11/2021	Oficio Radicado 20212100377 del 02/11/2021	02/11/2021	3
29/10/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Ruta	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución	30/11/2021	Oficio Radicado 20212100378 del 02/11/2021	02/11/2021	2




	TIPO DE DOCUMENTO:						VERSIÓN No. 07	
	FORMATO							
	PROCESO:						VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO								
TITULO:				CÓDIGO:		Página 16 de 30		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO				F-CMC.02 - 01				

						n de Proyect os				
29/10 /2021	Corre o Electr ónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogot a	(sin asunto)	D.P. de Consult a	Direcció n de Planifica ción, Gestión y Ejecució n de Proyect os	30/11 /2021	Se dio respuesta por correo electronico -Se hace reenvio de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	02/11 /2021	3
02/11 /2021	Corre o Electr ónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogot a	(sin asunto)	D.P. de Consult a	Direcció n de Planifica ción, Gestión y Ejecució n de Proyect os	02/12 /2021	Oficio Radicado 20212100382 del 08/11/2021	08/11 /2021	4
04/11 /2021	Corre o Electr ónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogot a	Solicitud de Informació n	D.P. de Consult a	Direccio n adminis trativa y financie ra	04/12 /2021	Radicado No. 20211100435 sin tramitar		
04/11 /2021	Corre o Electr ónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogot a	Solicitud informacio n	D.P. Solicitu d de Inform ación	Direcció n de Planifica ción, Gestión y Ejecució n de Proyect os	14/11 /2021	Oficio Radicado 20212100379 del 08/11/2021	08/11 /2021	4
08/11 /2021	Corre o Electr ónico	Persona Natural / Sin direccion	Bogot a	Informació n	D.P. Solicitu d de Inform ación	Direcció n de Planifica ción, Gestión y Ejecució n de Proyect os	18/11 /2021	Oficio Radicado 20212100390 del 09/11/2021	09/11 /2021	1
10/11 /2021	Corre o Electr ónico	ESE Hospital San Rafael de Pacho / Calle 9 # 16 35	Pacho	Capacitacio nes	D.P. Solicitu d de Inform ación	Direcció n de Planifica ción, Gestión y Ejecució n de	20/11 /2021	Oficio Radicado 20212100392 del 12/11/2021	12/11 /2021	2

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

						Proyectos				
11/11/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Fwd: NOTA PERIODÍSTICA BICIBOGOT Á REGIÓN	D.P. de Consulta	Gerencia	11/12/2021	Se hace envío de la solicitud por correo electrónico debido a actividad del Pnud / Se dio respuesta por correo electrónico	12/11/2021	1
12/11/2021	Correo Electrónico	Cnsc / CR 16 96 64 P 7	Bogotá	Solicitud Información - SIRECI.	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	22/11/2021	Oficio Radicado 20212100395 del 18/11/2021	18/11/2021	4
16/11/2021	Correo Electrónico	Contraloría General de la República / Carrera 69 N° 44 – 35 piso 15	Bogotá	RE: Solicitud Información - SIRECI.	D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	26/11/2021	Oficio Radicado 20212100396 del 18/11/2021	18/11/2021	3
18/11/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Solicitud Gilberto Tolosa	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/11/2021	Oficio Radicado 20212100406 del 30/11/2021	30/11/2021	81
26/11/2021	Correo Electrónico	Persona Natural / Sin dirección	Bogotá	Pregunta seguimiento ley de páramos	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	26/12/2021	Oficio Radicado 20212100405 del 30/11/2021	30/11/2021	2
26/11/2021	Correo Electrónico	Jardín Botánico de Bogotá / Sin dirección	Bogotá	RE: Proceso de formulación del Programa Distrital de Agricultura Urbana Periurbana y	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	26/12/2021	Oficio Radicado 20212100415 del 07/12/2021		



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

				Agroecológica						
30/12/2021	Correo Electrónico	Alcaldía de Guamal Meta / Calle 13 # 7- 09	Meta	Solicitud de apoyo y acompañamiento	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	09/01/22			

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

Análisis

En total se atendieron 81 requerimientos, de los cuales 57 son derechos de petición de solicitud de información, 23 solicitudes de consultas, 1 queja.


El tiempo promedio de respuesta fue de 10.08 días, incluidas todas las solicitudes del periodo, y todas aquellas que aparecen con respuesta.

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:

SIDCAR			
MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBESERVACIONES
SEPTIEMBRE	18	18	Tramitados
OCTUBRE	13	12	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100394
NOVIEMBRE	10	8	Registro en SIDCAR, sin tramitar (VENCIDO) 20211100435; 20211100478
DICIEMBRE	1		20211100547

MANUAL (CORRO ELECTRONICO)

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBESERVACIONES
SEPTIEMBRE	2	2	Debido inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 2 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.
OCTUBRE	1	1	Debido inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 1 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.
NOVIEMBRE	1	1	Se hace envío de la solicitud por correo electronico debido a actividad del Pnud

Total	No. RADICADOS	TRAMITADOS
	46	42


SIDCAR			
MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBESERVACIONES
MAYO	8	8	Tramitados
JUNIO	2	2	Tramitados
AGOSTO	18	18	Tramitados

MANUAL (CORRO ELECTRONICO)			
MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBESERVACIONES
JUNIO	11	7	Debido inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 7 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.
JULIO	13	9	Debido inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 9 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.
AGOSTO	4	4	Debido inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 4 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.

Total	No. RADICADOS	TRAMITADOS
	56	48

FUENTE: Cuadro resumen reportado Atención al Ciudadano- diciembre 2021

Se observa en el reporte, que, en el SIDCAR hasta el mes de diciembre, se encontraban 81 requerimientos de los cuales 6 no se reportan como tramitados, de ellos 3 se encuentran con No. de radicado por SIDCAR:

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		01/07/2021	
TITULO:	CÓDIGO:	Página 20 de 30	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

- 20211100394-20211100435;
- 20211100478- tramitado el día 07/12/2021.
- 20211100547, este último de diciembre 30, para respuesta en el mes de enero.

Para el mes de julio se referencian 4 sin tramitar, radicados por el correo electrónico y según reporte del encargado del proceso no se encuentra registro de estas respuestas, “Debido *inconveniente presentado en plataforma SIDCAR se encuentra registro de 9 repuestas dadas al cliente por los funcionarios.*”, por lo tanto, *falta* registrar el trámite final y evidenciar la fecha de respuesta de la solicitud, por lo que el proceso relaciona 4 sin tramitar.


Se hace la observación que por algunas fallas temporales en el sistema de correspondencia SIDCAR, 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.

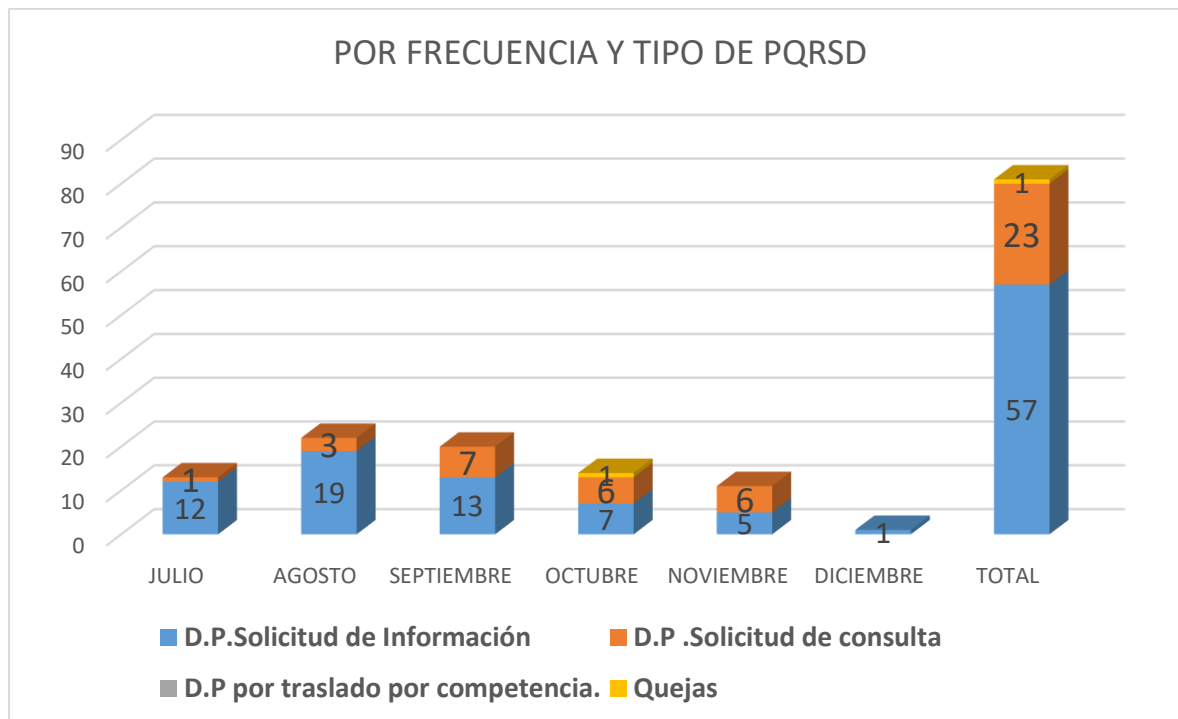
En el periodo se presentaron respuestas extemporáneas, de acuerdo con el informe reportado por el proceso de Atención al Ciudadano y a la clasificación dada de petición, según el seguimiento al aplicativo SIDCAR, las que relacionaremos posteriormente.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
D.P. Solicitud de Información	12	19	13	7	5	1	57
D.P. Solicitud de consulta	1	3	7	6	6		23
D.P por traslado por competencia.							
Quejas				1			1
Total PQRSD	13	22	20	14	11	1	81

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Atención al Ciudadano- Diciembre 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 ciudadana en diálogos sociales.
2. Inscripción en cursos de uso y acompañamiento de la bicicleta.
3. Ruta de integración para la paz
4. Información Ruta trasandina.
5. Circularización de operaciones recíprocas.
6. Circuito Bogotá Bici región.
7. Ley de compras públicas.

Entre otros.

Así mismo se presentó 1 queja

1. Centro Comercial Y De Negocios Andino / Carrera 11 # 82 -01, radicado 20211100394

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		01/07/2021	
TITULO:		CÓDIGO:	Página 22 de 30
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Sin reporte de respuesta.

En cuanto a la frecuencia, en los meses de agosto y septiembre, se recibió el 51% de las solicitudes de información.

CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo electrónico	13	21	20	13	11	1	79
Ventanilla Única(oficio)		1		1			2
Telefónico							
Verbal							
TOTAL							81

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


Del total de las solicitudes que recibió la entidad durante el semestre, 79 fueron radicadas a través de nuestro correo institucional contactenos@regioncentralrape.gov.co, evidenciando que es el canal de comunicación más usado en estos momentos y que se fortaleció en el periodo de trabajo en casa, 2 se recibieron mediante oficio.

AREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Gerencia		2	2	1	1		6
Dir.Adtiva y Financiera	3	7	4	3	1		18
Dir. de Plani., gest. Y Eje.	8	13	10	10	7	1	49
Oficina Asesora de Plan.	2		4		2		8
Total PQRSD	13	22	20	14	11	1	81

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

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

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 23 de 30
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

-Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos, la que recibió el 60% de los requerimientos con relación a los proyectos de los diferentes ejes identificados en la entidad, e información misional de interés.

- Dirección Activa y Financiera, recibió el 22% de las solicitudes de información o requerimientos de tipo administrativo.


OBSERVACIONES

REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS

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

02/08/2021	Correo electrónico	Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - Icbf / Av. Carrera 68 # 64C - 75	Bogotá	Derecho de Petición- Circularización Nacional Operaciones Recíprocas con corte a junio 30 de 2021	D.P. Solicitud de Información	Dirección administrativa y financiera	12/08/2021	Se hace reenvío de la solicitud por problema en plataforma SIDCAR	28/10/2021	63
------------	--------------------	---	--------	---	-------------------------------	---------------------------------------	------------	---	------------	----

04/08/2021	Correo electrónico	Agro savia / Sin dirección	Mosquera	Solicitud de contacto para proyecto de investigación	D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	03/09/2021	Oficio Radicado 20212100335 del 22/09/2021	22/09/2021	35
05/08/2021	Correo electrónico	Acueducto / Av. Calle 24 # 37 - 15	Bogotá	Traslado solicitud respuesta parcial al numeral 5, del radicado E-2021-044233 del 30 de julio del 2021.	D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	15/08/2021	Oficio Radicado 20212100333 del 21/09/2021	21/09/2021	33

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 07
	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

Luz Edid Suescun Cardenas

De: Luz Edid Suescun Cardenas
Enviado el: martes, 7 de diciembre de 2021 11:42 a. m.
Para: Nelly Yojhana Camargo Bernal; Paulina Fontecha Ariza; Maria Fernanda Bocanegra Pinzon; Laura Paola Gracia Gonzalez; Luis Alberto Ravelo Lobo; Carlos Eduardo Rodriguez Chaparro; Olga Lucia Lopez Mora
CC: Luis Eduardo Guzmán Guayazán; Stella Canon Rodriguez
Asunto: CIERRE DE TRAMITES SIDCAR Y RESPUESTA DE COMUNICACIONES OFICIALES
Datos adjuntos: AsignacionesPend_DAF.xls
Importancia: Alta

Reciban un cordial saludo,

Con el propósito presentar el informe consolidado de PQRSD, requerido por control interno, adjunto reporte de trámites pendientes por cerrar en el aplicativo sidcar, es importante recordarles que muchos de estos trámites se encuentran vencidos, así mismo, nuevamente les recuerdo que toda comunicación oficial de salida debe generarse con número de radicado asociado al número de radicado de entrada para poder realizar el respectivo seguimiento.

En el caso de que se hubieran generado comunicaciones oficiales de respuesta sin NUMERO DE RADICADO, les agradezco por favor me indiquen cuales fueron y así poder consolidar el informe para enviar a control interno.

Este cierre se debe hacer antes del día 10 de diciembre de 2021, fecha en la cual realizare la última verificación previo envío del informe a control interno.

Mil gracias.

LUZ EDID SUESCUN CARDENAS
 Profesional Especializado–Apoyo Gestión Documental.
 Dirección Administrativa y Financiera.
 Carrera 11 No. 82-01 / Oficina 902.
 Centro Empresarial Andino
 Bogotá, D.C – Colombia
 PBX: (1) 4434170 Ext.
lsuescun@regioncentralrape.gov.co
 Visite nuestro sitio web:
www.regioncentralrape.gov.co


**Queremos que nuestra gestión mejore continuamente,
 Le invitamos a diligenciar el siguiente formato, sólo tomará un minuto
 Encuesta de Satisfacción: Servicios Prestados a Partes Interesadas F-SC.01-04. V.1.**

**La Región Central promueve el cuidado y la protección de nuestros recursos naturales.
 Por favor, antes de imprimir este correo piensa si es necesario.**

*NOTA CONFIDENCIAL: La información contenida en esta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reservar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. * (Número 2º del Artículo 2º de la Resolución del Archivo General de la Nación No. 089 de 2003- Reglamento para el uso de Internet y Correo Electrónico).

1



	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

Luz Edid Suescun Cárdenas

De: Luz Edid Suescun Cárdenas
 Enviado el: martes, 7 de diciembre de 2021 11:52 a. m.
 Para: Mercedes Castro Delgado
 Asunto: CIERRE DE TRÁMITES SIDCAR
 Datos adjuntos: AsignacionesPend_GerenciaLuz
 Importancia: Alta

Recibe un cordial saludo,

Adjunto reporte sidcar, para realizar el respectivo cierre de los trámites.

Gracias.



LUZ EDID SUESCUN CARDENAS
 Profesional Especializado-Apoyo Gestión Documental,
 Dirección Administrativa y Financiera,
 Carrera 11 No. 82-01 / Oficina 902,
 Centro Empresarial Andino
 Bogotá, D.C - Colombia
 PBX: (1) 4434170 Ext.
lsuescun@regioncentralrape.gov.co
 Visite nuestro sitio web:
www.regioncentralrape.gov.co

Queremos que nuestra gestión mejore continuamente,
Le invitamos a diligenciar el siguiente formato, sólo tomará un minuto
[Encuesta de Satisfacción: Servicios Prestados a Partes Interesadas F-SC.01-04, V.1.](#)

La Región Central promueve el cuidado y la protección de nuestros recursos naturales.
 Por favor, antes de imprimir este correo piense si es necesario.

NOTA CONFIDENCIAL: La información contenida en esta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor remitir y borrar el mensaje recibido inmediatamente. *Número 2º del Artículo 2º de la Resolución del Archivo General de la Nación No. 086 de 2009- Reglamento para el uso de Internet y Correo Electrónico*.



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01

Luz Edid Suescun Cardenas

De: Luz Edid Suescun Cardenas
 Enviado el: martes, 7 de diciembre de 2021 11:45 a. m.
 Para: Johanna Katherine Hurtado Salcedo
 CC: Magda Paola Nunez Gentiva
 Asunto: CIERRE DE TRAMITES SIDCAR Y RESPUESTA DE COMUNICACIONES OFICIALES
 Datos adjuntos: AsignacionesPend_proyectos.xls
 Importancia: Alta

Adjunto relación de trámites pendientes en sídcar, por favor me indica a quien lo reasignaron los tramites de Sandra y cuando se dio respuesta.

gracias



LUZ EDID SUESCUN CARDENAS
 Profesional Especializado-Apoyo Gestión Documental.
 Dirección Administrativa y Financiera.
 Carrera 11 No. 82-01 / Oficina 902.
 Centro Empresarial Andino
 Bogotá, D.C - Colombia
 PBX: (1) 4434170 Ext.
lucscun@regioncentralrape.gov.co
 Visite nuestro sitio web:
www.regioncentralrape.gov.co

Queremos que nuestra gestión mejore continuamente.
 Le invitamos a diligenciar el siguiente formato, sólo tomará un minuto
Encuesta de Satisfacción: Servicios Prestados a Partes Interesadas F-SC.01-04, V.1.

La Región Central promueve el cuidado y la protección de nuestros recursos naturales.
 Por favor, antes de imprimir este correo piense si es necesario.

NOTA CONFIDENCIAL: La información contenida en esta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor avisar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. (Número 2º del artículo 2º de la Resolución del Archivo General de la Nación No. 099 de 2003- Reglamento para el uso de Internet y Correo Electrónico).



De acuerdo a la información verificada, se evidencia que desde la Dirección Administrativa- proceso de Atención al Ciudadano, se envía comunicación por correo institucional a los encargados de los procesos para el cierre de trámites pendientes, así mismo es importante recordar que el día 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:



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01



CIRCULAR DAF

RAPE 29/01/2021 13:01
Al Contestar cite este No.: 20214100005
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, 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, 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, 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 25 N° 59 - 41/65 - Oficina 702
Bogotá - Código postal 11521
PBX: (57 1) 4434170
<http://www.regioncentralrape.gov.co>

Pág. 1 de 2 Rev. 2021/01/0005



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: 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, 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

Anexo: 1 archivo adjunto
 Elaboró: Luz Edil Susacón Cordero / DAF




Av. Calle 26 N° 59 - 41/65 – Oficina 702
 Bogotá - Código postal 11321
 PBX: (57 1) 4434170
<http://www.regioncentralrape.gov.co>

Pág. 2 de 2 | Rev. 2021/01/08/000

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:

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01



Correo

contactenos@regioncentralrape.gov.co



Teléfono

301 582 3472



PQR

regioncentralrape.gov.co/contactenos



Chat

Siempre visible al final de nuestro sitio web

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, al presentar fallas se lleva de manera manual la radicación, lo que conlleva a que en algún momento se pierda la trazabilidad de las solicitudes, por el proceso encargado.
3. 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 y otras de carácter administrativo.
4. El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 10 días, teniendo en cuenta la respuesta oportuna y las de forma extemporánea, registradas en el formato de seguimiento de radicación.
5. 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

1. 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.
2. 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 la única queja relacionada de radicado: 0211100394- sin tramitar



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA

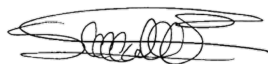


HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		CÓDIGO:	
TÍTULO:		F-CMC.02 - 01	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			

3. 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).

Agradeciendo la atención,



STELLA CAÑON RODRIGUEZ
Asesora de Control Interno