


**REGIÓN
CENTRAL**



RAP-E | Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E REGION CENTRAL

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

RICARDO AGUDELO SEDANO

Gerente

LUIS EDUARDO GUZMÁN GUAYAZÁN

Director Administrativo y Financiero

MAGDA PAOLA NUÑEZ GANTIVA

Directora Técnica

MARTHA LILIANA PILONIETA RUBIO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

ESTHER CRISTINA GOMEZ MELO

Asesora Jurídica

JORGE ALBERTO CAMACHO LIZARAZO

Asesor en Comunicaciones

MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO

Asesora de Control Interno

Julio 2022



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

INFORME DE ATENCIÓN PQRS Primer Semestre de 2022

Contenido

Introducción	3
Información General	3
Marco Legal	3
Objetivo	4
Alcance	4
Requerimientos revisados.....	4
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22



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

Introducción

La Oficina Asesora de Control Interno, dando cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en atención a su rol de seguimiento y evaluación, 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, y presenta el siguiente informe para el periodo comprendido de enero a junio de 2022, primer semestre de 2022.

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.**”



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

- 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.

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 a fin de que sirvan a la alta gerencia para la toma de decisiones que propendan por el mejoramiento continuo de la entidad.

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 2022 y sus tiempos de respuesta.

Requerimientos revisados

La Dirección administrativa y financiera lleva un control manual (hoja de Excel) sobre las PQRSD, radicadas ante la entidad al correo contactenos@regioncentralrape.gov.co. Durante el periodo informado la dirección, emitió dos circulares dando directrices claras sobre los lineamientos para el manejo, control, medios de radicación, tiempos de respuestas de las PQRSD.

Además de lo anterior, genera un sistema de alertas a las diferentes oficinas con el fin de que no se permita el vencimiento de los términos de respuesta.




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

Es de anotar, que la emergencia sanitaria producida por la pandemia, mediante el decreto legislativo 491 de 2020, artículo 5, modificó los tiempos de respuesta, aumentando los mismos de acuerdo con el tipo de petición, situación que se tuvo en cuenta para la revisión de los términos de respuesta, de las PQRS, presentadas durante este periodo.


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.



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 6 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


Fecha de entrada	Canal de recepción	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de salida	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
17/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	1/02/2022	11
18/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	1/02/2022	10
18/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	21/02/2022	25
19/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	21/02/2022	24
19/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud de información Acompañamiento policial	Solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	N.A	20/01/2022	23
21/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	1/02/2022	8
21/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	1/02/2022	8
22/01/2022	Correo Electrónico	Certificado de Retención en la Fuente de RENTA	Solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	22/01/2022	0



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 7 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


24/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificaciones contratos años 2021, 2020 y 2017	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	N.A	21/02/2022	21
25/01/2022	Correo Electrónico	Inquietud sobre radicado 20211100543	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		21/02/2022	20
25/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado retención	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		21/02/2022	20
26/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud de certificación laboral Sonia Yanira Ríos Saavedra	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2022	1/02/2022	5
26/01/2022	Correo Electrónico	Información Estado OPEC No. 56873 Convocatoria RAPE Adjunta Derecho de Petición	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	14/03/2022	3/02/2022	7
27/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud información curso bici-guía	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	16/02/2022	16/02/2022	15
27/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificación contrato 5 de 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2022	1/02/2022	4
28/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud de Certificados Laborales	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	24/02/2022	20
31/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud Acta de Liquidación	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	28/02/2022	21
31/01/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificación laboral RAP-E	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	24/02/2022	19



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


				iva y Financiera			
7/02/2022	Correo Electrónico	DANE - SEGUNDO REQUERIMIENTO, Entidad sin reporte solicitud Actualización I Fase 2022 del formulario en Excel del Directorio DNI - PLAZO DE ENTREGA (2) DÍAS HÁBILES.	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	16/02/2022	7/02/2022	0
9/02/2022	Correo Electrónico	Certificación contrato	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	16/02/2022	6
14/02/2022	Correo Electrónico	Solicitud de información sobre la Región Administrativa y de Planeación Especial RAP-E Región Central. (Termino de respuesta cinco dias)	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	2/03/2022	21/02/2022	6
17/02/2022	Correo Electrónico	Circularización operaciones reciprocas a diciembre de 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		17/02/2022	0
21/02/2022	Correo Electrónico	Solicitud de información OPEC No. 56873	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	23/02/2022	23/02/2022	3
21/02/2022	Correo Electrónico	Solicitud – expedición certificación contractual	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/04/2022	22/02/2022	2
21/02/2022	Correo Electrónico	Certificación laboral urgente Gracias	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	22/02/2022	2
23/02/2022	Correo Electrónico	Solicitud – expedición certificación contractual	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	24/02/2022	2




	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		CÓDIGO:	01/07/2021
TITULO:		F-CMC.02 - 01	Página 9 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			

23/02/2022	Correo Electrónico	OFICIO OJ-140-253 RFO 007-2016 Orden Desembargo Salario RAP-E	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	24/02/2022	24/02/2022	2
23/02/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral del Contrato No. 082 de 2019 para firma	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/03/2022	28/02/2022	4
24/02/2022	Correo Electrónico	Solicitud información región Central Páramo de Rabanal	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/03/2022	18/03/2022	17
25/02/2022	Oficio	Solicitud de cita, apoyo a 11 ciclo travesía internacional del agua.	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Gerencia	8/04/2022	8/04/2022	29
2/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud de información	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/04/2022	13/04/2022	30
4/03/2022	Correo Electrónico	solicitud certificación cps 017 de 2022- Alfonso García manasse	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/03/2022	24/03/2022	14
7/03/2022	Correo Electrónico	certificación laboral contrato 033 de 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/03/2022	8/03/2022	2
7/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud información región Central Páramo de Rabanal	Derecho de Petición - D.P. de Consulta	Dirección de Planeación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/03/2022	18/03/2022	10




	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 10 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


7/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud de colaboración	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/03/2022	18/03/2022	10
9/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificado de ingresos y retenciones del año 2021	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera		24/03/2022	11
10/03/2022	Correo Electrónico	SOLICITUD DE SOPORTES – DEPURACIÓN SALDO DISPONIBLE	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	24/03/2022	24/03/2022	10
14/03/2022	Oficio	Auditoria de Regularidad No. 24 PAD 2022 CONFIRMACIÓN DE SLADOS REMITIR DOCUMENTOS TRES DIAS HABILES	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	16/03/2022	16/03/2022	3
16/03/2022	Correo Electrónico	CERTIFICADOS EXPERIENCIA CONTRATOS 056 DE 2020 Y 056 DE 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/04/2022	22/04/2022	4
17/03/2022	Correo Electrónico	INFORMACION ACTA DE LIQUIDACION CONVENIO 039	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/04/2022	22/04/2022	3
18/03/2022	Correo Electrónico	Certificación Contrato No. 076	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2022	30/03/2022	8
22/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificación de experiencia Redneet	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2022	30/03/2022	7
24/03/2022	Correo Electrónico	Reiteró Solicitud certificado de ingresos y retenciones del año 2021	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera		24/03/2022	0

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 11 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

25/03/2022	Correo Electrónico	SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE RETENCIONES DEL AÑO 2021 - FENIX MEDIA GROUP SAS	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		25/03/2022	0
28/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud de Prorroga No 2 Acuerdo de Contribución FAO-RAPE 2021	Trámites Contractuales	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	31/03/2022	31/03/2022	4
28/03/2022	Correo Electrónico	PETICION CERTIFICACION	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/04/2022	22/04/2022	14
29/03/2022	Correo Electrónico	SOLICITUD CERTIFICADO RETENCION EN LA FUENTE 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		29/03/2022	0
31/03/2022	Correo Electrónico	SOLICITUD DE INFORMACION	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	01/04/2022	1/04/2022	2
31/03/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificado de ingresos y retenciones contrato 042-2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		31/03/2022	0
1/04/2022	Correo Electrónico	INFORMACION ACTA DE LIQUIDACION CONVENIO 039	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		15/05/2022	29
5/04/2022	Correo Electrónico	Derecho de petición 83884 REGION ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL - RAPE REGIÓN CENTRAL	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	25/04/2022	25/04/2022	13


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 12 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

7/04/2022	Correo Electrónico	CERTIFICADO DE RETENCIONES AÑO GRAVABLE 2021 REGION ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACION ES	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		11/04/2022	3
11/04/2022	Correo Electrónico	Inicio proceso retención de ingresos - Icetex	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	28/04/2022	28/04/2022	12
11/04/2022	Correo Electrónico	certificado de retenciones año gravable 2021 region administrativa y de planeacion es	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		11/04/2022	0
18/04/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificación de Experiencia Contrato 077 de 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	10/05/2022	9/05/2022	16
18/04/2022	Correo Electrónico	REITERACION DERECHO DE PETICION- Constancia de citación a reunión denominada REVISION PLAN DE ACCION SUSTENTABILIDAD 08/04/2022 2:00PM	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	31/05/2022	31/05/2022	31
18/04/2022	Correo Electrónico	Solicitud información	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/05/2022	23/05/2022	26
19/04/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificado Laboral contrato020 del 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	10/05/2022	10/05/2022	16
20/04/2022	Correo Electrónico	Consulta proyecciones consumo de alimentos en Bogotá	Derecho de Petición - D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	9/05/2022	9/05/2022	14

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 13 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


22/04/2022	Correo Electrónico	Solicitud de información en el marco del proyecto Destinos de Oportunidad	Derecho de Petición - D.P. de Consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/04/2022	29/04/2022	6
25/04/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificación laboral contrato 019 RG 2021	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	5/05/2022	29/04/2022	5
26/04/2022	Correo Electrónico	SOLICITUD DE COPIA DE CERTIFICADO DE RETENCIONES	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		26/04/2022	0
2/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificados Contractuales	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/06/2022	19/05/2022	14
4/05/2022	Correo Electrónico	Certificaciones Laborales Roy Larrarte Cruz	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/06/2022	23/05/2022	14
4/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud certificación laboral CTO 020-2022	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/06/2022	25/05/2022	16
5/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud información Provisión empleo número opec: 56874	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	10/05/2022	10/05/2022	4
9/05/2022	Oficio	Solicitud de información RAPE	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	9/05/2022	9/05/2022	0



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 14 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


10/05/2022	Correo Electrónico	Derecho de Petición Artículo 23 de la Norma Superior y del artículo 16 de la Ley 1909 de 2020 Estatuto de la Oposición	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	10/05/2022	10/05/2022	0
12/05/2022	Correo Electrónico	pago fr 10085	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera		12/05/2022	0
12/05/2022	Correo Electrónico	Clasificación presupuestal para las entidades territoriales y sus descentralizadas (CCPET)	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	18/08/2022	18/05/2022	5
16/05/2022	Correo Electrónico	validación de experiencia laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/05/2022	24/05/2022	7
16/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud suspensión CTO 020 DE 2022	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/06/2022	23/05/2022	6
17/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud de certificación	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	21/06/2022	21/06/2022	5
18/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud de información de factores salariales conforme a lineamientos de la RAP-E	Derecho de Petición - D.P. de Consulta	Dirección Administrativa y Financiera	20/05/2022	20/05/2022	3
19/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud sobre ejecución de recursos públicos a través de Encargos Fiduciarios, fiducia pública, patrimonios autónomos, patrimonios autónomos en liquidación y Fondos con o sin personería jurídica.	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	23/05/2022	23/05/2022	3



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 15 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

25/05/2022	Correo Electrónico	solicitud de certificación	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/06/2022	2/06/2022	6
26/05/2022	Correo Electrónico	solicitud de certificación contrato 033-2022	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/06/2022	30/06/2022	24
31/05/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificado Laboral RAPE	D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	6/06/2022	6/06/2022	5
13/06/2022	Correo Electrónico	Petición de interés particular	D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	16/06/2022	16/06/2022	4
14/06/2022	Correo Electrónico	Solicitud de certificación contractual	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera			N.A
16/06/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificación Laboral - 20202	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera			N.A
23/06/2022	Correo Electrónico	solicitud de experiencia laboral	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera			N.A
30/06/2022	Correo Electrónico	rv: reporte novedad lista de elegibles convocatoria rape - región central (territorial ii - 2019) y solicitud de documentos	D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera			N.A
30/06/2022	Correo Electrónico	Solicitud Certificación Contractual	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/06/2022	30/06/2022	0

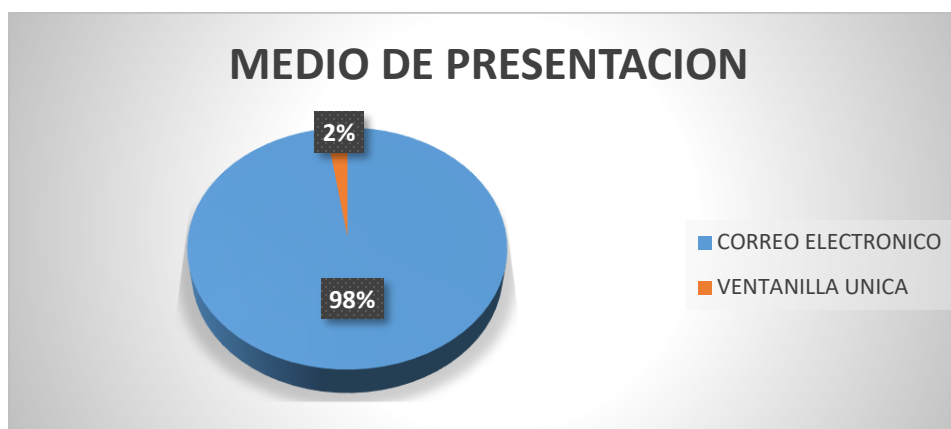
Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano julio 2022

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


Análisis

En total se atendieron 84 requerimientos

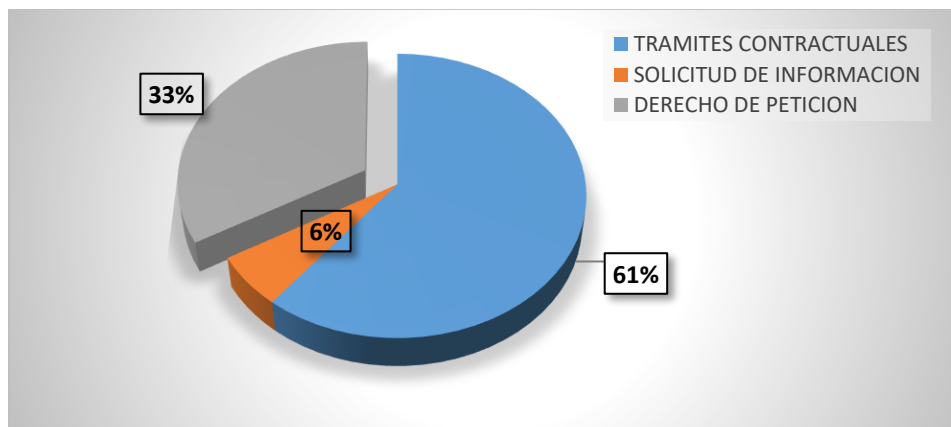
MEDIO DE PRESENTACION



El 98% de los requerimientos ingresaron por el correo electrónico institucional y solamente el 2 % fueron radicados a través de la ventanilla única. A partir del 25 de enero de 2022, todos los requerimientos se radicaron a través de SIDCAR, cuentan con numero de radicado y numero de salida, para los que ya fueron cerrados.


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

MODALIDAD DE PETICION



El 61% de las solicitudes corresponden a solicitud de certificados laborales, certificados de retenciones, certificación de experiencia laboral. Los derechos de Petición que ocupan el 33 %, corresponden a solicitudes de información por diversos temas


El tiempo promedio de respuesta fue de 12 días, incluidas todas las solicitudes del periodo, oscilando entre los 3 y los 30, para aquellas que a la fecha de este informe ya tuvieron respuesta.

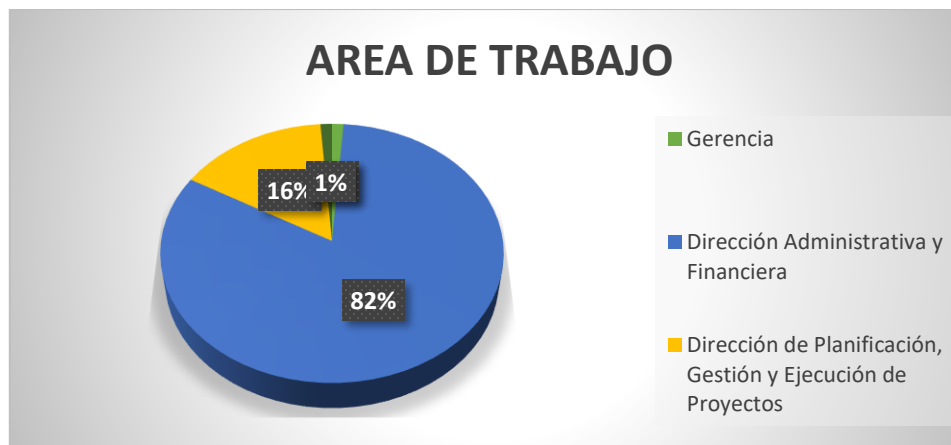
	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

SEGÚN AREA DE TRABAJO


AREA DE TRABAJO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia		1					1
Dirección Administrativa y Financiera	16	8	15	9	15	6	69
Dirección. de Planificación, gestión y Ejecución	2	2	4	4	1		13
Oficina Asesora de Plan.		1					1
Total PQRSD	18	12	19	13	16	6	84



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



El 82 % de la PQRSD correspondieron a la Dirección Administrativa y financiera, como se dijo anteriormente por tramites contractuales. El 16 % a la dirección de Planificación, gestión y ejecución de proyectos, por solicitud de información sobre planes y proyectos de la entidad.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 20 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


REQUERIMIENTOS SIN RADICADO EN SIDCAR

MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBESERVACIONES
ENERO	9	9	Tramitados

REQUERIMIENTOS SIN TRAMITAR

A corte de 30 de junio de 2022, se encuentran sin tramitar 5 peticiones radicadas con posterioridad al 16 de junio de 2022 o sea se encuentran dentro de los términos de respuesta.

SIDCAR			
MES	No. RADICADOS	TRAMITADOS	OBESERVACIONES
JUNIO	5	5	EN PROCESO DE RESPUESTA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 21 de 23
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

RESUMEN DEL PERIODO


Total	No. RADICADOS	TRAMITADOS
		84

OBSERVACIONES

REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS

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


25/02/2022	Oficio	Miguel Ignacio Bermúdez Cortez funda bici	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Solicitud de cita, apoyo a 11 ciclo travesía internacional del agua.	Gerencia	8/04/2022	29
2/03/2022	Correo electrónico	Gissela Esmeralda Guerrero	Solicitud de información	Tramites contractuales	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	13/04/2022	30
1/04/2022	Correo electrónico	Laura Ximena Lozano - fundases	información acta de liquidación convenio 039	Tramites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/05/2022	29

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:			
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 22 de 23

18/04/2022	Correo Electrónico	Alfonso García Mnasse	reiteración de derecho de petición-constancia de citación a reunión denominada revisión plan de acción sustentabilidad 08/04/2022 2:00pm	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	31/05/2022	31
18/04/2022	Correo Electrónico	Jorge Hosmos	Solicitud información	Derecho de Petición - D.P. Solicitud de Información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/05/2022	26
26/05/2022	Correo Electrónico	Johana Poveda Fernández	solicitud de certificación cto 033-2022	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/06/2022	24

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se observa que el principal medio de recepción de PQRS es el correo electrónico institucional.
2. La mayoría de la correspondencia para el periodo se tramitó a través del SIDCAR, sistema de información para seguimiento de las peticiones y trámites asignados.
3. Se presentaron extemporaneidad en las respuestas a algunos requerimientos, a pesar de las alertas dadas por el sistema de información
4. El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 12 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 dieron orientaciones y seguimiento constante 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.

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

Recomendaciones

1. Se debe hacer énfasis en el cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con el tipo de petición, además, para que se haga el cierre oportuno de los requerimientos en SIDCAR, una vez se de respuesta al peticionario.

Agradeciendo la atención,



MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO
 Asesora de Control Interno

