

**REGIÓN
CENTRAL**




RAP-E | Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E REGION CENTRAL

Segundo semestre 2022

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	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 1 de 15

RICARDO AGUDELO SEDANO
Gerente

CAROLINA MONTEALEGRE CASTILLO
Directora Administrativa y Financiera

DIEGO ALEXANDER DAZA HOLGUIN
Director Técnico (E)

MARTHA LILIANA PILONIETTA RUBIO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

MARIA TERESA BLANCO PEÑARANDA
Asesor de Comunicaciones

ESTHER CRISTINA GOMEZ MELO
Asesora Jurídica

MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO
Asesora de Control Interno

Enero 2023



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA




HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 2 de 15
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Segundo Semestre de 2022

Contenido	
INTRODUCCIÓN	3
INFORMACIÓN GENERAL	3
MARCO LEGAL	3
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
REQUERIMIENTOS REVISADOS.....	4
DIRECTRICES IMPARTIDAS PARA LA RESPUESTA a PQRS.....	5
INFORME	6
ANÁLISIS	12
OBSERVACIONES	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15

	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 julio a diciembre, segundo 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 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: FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: 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 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 segundo semestre del año 2022 y sus tiempos de respuesta.


REQUERIMIENTOS REVISADOS

La Dirección administrativa y financiera, continúa realizando el control manual, de las comunicaciones radicadas y las respuestas otorgadas a los peticionarios, copiadas al correo de contactenos@regioncentralrape.gov.co.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, el responsable de atención al ciudadano realizó 7 seguimientos al funcionamiento de los canales de atención, tiempos de respuesta y emitió alertas sobre eventuales desviaciones en el proceso, emitiendo informes con alertas y alertas a las diferentes dependencias, por cercanía del vencimiento de los términos.

Además de lo anterior, realizó acciones para uso adecuado y oportuno de SIDCAR en pro del cumplimiento a tiempo de respuesta PQRSD – política nacional de servicio al ciudadano, entre las cuales se encuentran:

- Mejora de matriz de control manual
- Entrega de informe del proceso de servicio al ciudadano
- Solicitud de publicación reporte de PQRSD primer semestre de 2022 en la página web de la Entidad
- Reporte estados SIDCAR por Dependencias y solicitud de toma de acciones para descarga oportuna de radicados
- Capacitación sobre el manejo del aplicativo SIDCAR dirigido a servidores públicos de toma de acciones para descarga oportuna de radicados
- Reporte estados SIDCAR por Dependencias y solicitud de toma de acciones para descarga oportuna de radicados
- Gestión ante Departamento Administrativo de la Función Pública para capacitación en Política Nacional de Servicio al Ciudadano

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	Página 5 de 15
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


- Capacitación sobre Política de Servicio al Ciudadano
- Capacitación - Sensibilización de servidores y pautas de relacionamiento.
- Entrega de informes trimestrales presentados sobre seguimiento a canales de atención.
- Propuesta mejora para presentación PQRS en página y su implementación por el WebMaster en el módulo atención a la ciudadanía.

DIRECTRICES IMPARTIDAS PARA LA RESPUESTA a PQRS

CLASE	TÉRMINO MÁXIMO Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015	SUSTENTO NORMATIVO
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015
Ampliación de plazos	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad <u>deberá</u> informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

Durante el segundo semestre del año 2022 se expidieron 2 circulares sobre el manejo y control de las comunicaciones oficiales así:

Circular	Fecha	Aspectos Abordados
Sin número	17/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos para la participación en actividades externas, eventos, reuniones y demás espacios de participación.
20224100014	23/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de atención. • Recordatorio de los términos perentorios y de obligatorio cumplimiento para dar respuesta a peticiones según su clase y responsabilidad por su incumplimiento. • Uso de SIDCAR. • Firmas de documentos externos • Necesidad de consulta de sobre la clasificación de la información reservada. • Adecuada Gestión documental de los documentos asociados con las peticiones.


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 6 de 15
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME


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 de entrada	Canal de recepción	Entidad / Dirección	Ciudad	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de salida	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
1/07/2022	Correo Electrónico	andrea.lievano.f@gmail.com	N/A	solicitud información certificados tributarios	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/09/2022	18/07/2022	10
8/07/2022	Correo Electrónico	CAROLINA MAZO CASTANO cmazoc@unal.edu.co	N/A	solicitud de información centrales de abasto	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	12/07/2022	12/07/2022	2
11/07/2022	Correo Electrónico	GERARDO GOMEZ GOMEZ ingtato@gmail.com	N/A	solicitud certificado de ingresos y retenciones año2021	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	11/07/2022	11/07/2022	0
11/07/2022	Correo Electrónico	NATALIA ANDREA GARCIA GONZALEZ natalia.garcia@colsubsidio.com	N/A	solicitud certificación contrato no. 067 de 2021 superintendencia de notariado y registro	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/07/2022	19/07/2022	6
12/07/2022	Correo Electrónico	ALCALDIA MUNICIPAL DE FOMEQUE CUNDINAMARCA CR 2 5 41 - alcaldia@fomeque-cundinamarca.gov.co	N/A	comodato rap-e solicita copia firmada del convenio	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	12/09/2022	13/07/2022	1
13/07/2022	Correo Electrónico	ANDRES ARBOLEDA JEFE OFICINA DE PLANEACION PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION CR 5 15 80 - planeacion@procuraduria.gov.co	N/A	procuraduría general de la nación: radicado de salida s-2022-070201 solicitud de información - proyecto de inversión fortalecimiento del turismo de bicicleta en la región central en: Bogotá, Cundinamarca con bpin 2019011010002 termino cinco (5) días.	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	21/07/2022	21/07/2022	5
13/07/2022	Correo electrónico	ALEJANDRO RUIZ ROMERO aruiz.agprecision@gmail.com	N/A	solicitud certificación contrato 028 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/07/2022	22/07/2022	6
18/07/2022	Correo Electrónico	LINDA MANUELA SANCHEZ manusan05@gmail.com	N/A	solicitud sobre radicado 20211100543	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/07/2022	26/07/2022	5




	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 7 de 15	


19/07/2022	Correo Electrónico	JENNY ALEXANDRA TRIANA CASALLAS (sin dirección) - jennytcmv@gmail.com	N/A	solicitud certificación laboral con funciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/07/2022	22/07/2022	2
21/07/2022	Correo Electrónico	ANDRES FELIPE SANTANA BUENAHORA andresfsantana@hotmail.com	N/A	certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/07/2022	26/07/2022	3
21/07/2022	Correo Electrónico	MARISOL PRIETO M marisol_prietom@hotmail.com	N/A	certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/09/2022	3/08/2022	9
22/07/2022	Correo Electrónico	VIVIANA PATRICIA RODRIGUEZ (sin dirección) - viviana.rodriguez@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud certificación contrato 004 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/07/2022	26/07/2022	2
25/07/2022	Correo Electrónico	CARLOS ALEXANDER BARRAGAN PACHECO CR 11 82 01 CEN EMPRESARIAL ANDINO - cbarragan@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud certificación laboral y contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/07/2022	26/07/2022	1
27/07/2022	Correo Electrónico	ANGELA LORENA OSORIO ACOSTA alosorioa@dane.gov.co	N/A	dane - notificación de inicio de operativo de recolección dni fase 2 2022	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	28/07/2022	28/07/2022	1
29/07/2022	Correo electrónico	NEX COMPUTER SAS. recepcion@nex.com.co	N/A	urgente certificación comercial	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/08/2022	19/08/2022	14
29/07/2022	Correo electrónico	MANUEL RIOS oclayoz@gmail.com	N/A	certificación contrato 051- 2022 contratista manuel rios	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/08/2022	12/08/2022	10
2/08/2022	Correo Electrónico	SERGIO ALBERTO CORDOBA CORREA sacordobac@gmail.com	N/A	certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/08/2022	12/08/2022	8
2/08/2022	Correo electrónico	VICTOR HUGO ROJAS SUAREZ victorhugorojassuarez@gmail.com	N/A	solicitud certificación ops	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/08/2022	12/08/2022	8
8/08/2022	Correo electrónico	MARIA TERESA BLANCO PEÑARANDA mariatbp06@gmail.com	N/A	solicitud certificados laborales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/08/2022	12/08/2022	4
8/08/2022	Correo electrónico	CRISTIAN DANIEL CAMACHO HILARION cristian.camachohilarion@gmail.com	N/A	certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/08/2022	12/08/2022	4
8/08/2022	Correo electrónico	MARIA AURORA PINTO SIERRAaurorap9@gmail.com	N/A	solicitud certificación laboral cto 020-2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/08/2022	12/08/2022	4
9/08/2022	Correo electrónico	DIEGO MAURICIO RIAÑO SUAREZ diego.ing@gmail.com	N/A	solicitud de información	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	17/08/2022	17/08/2022	5
10/08/2022	Correo electrónico	LEONARDO MORENO LERMA leomor1000@gmail.com	N/A	proyecto gcn-rc: estudio de oportunidades y desafíos	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	11/08/2022	11/08/2022	1
11/08/2022	Correo electrónico	SOSNET asisadmin@sos.net.co	N/A	certificados experiencia contratos 056 de 2020 y 056 de 2021	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/08/2022	19/08/2022	5

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021	
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	
Página 8 de 15						


12/08/2022	Correo electrónico	PAOLA CRISTINA VARGAS FLOREZ paokas2000@gmail.com	N/A	solicitud certificaciones laborales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/08/2022	19/08/2022	4
18/08/2022	Correo electrónico	ANDRES FELIPE SANTANA BUENAHORA andresfsantana@hotmail.com	N/A	solicitud de certificado de ingreso y retenciones formato 220	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/09/2022	19/08/2022	1
24/08/2022	Correo electrónico	MARIA FERNANDA CEPEDA GOMEZ mafec45@gmail.com	N/A	solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/09/2022	15/09/2022	16
26/08/2022	Correo electrónico	SANDRA ELIZABETH FORERO PARADA foreroelizabeth88@gmail.com	N/A	certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/09/2022	19/09/2022	16
29/08/2022	Correo electrónico	JOSE LUIS ROBAYO NIÑO robayo95@hotmail.com	N/A	inscripción proyecto ganadería carbón neutro	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	30/08/2022	30/08/2022	1
30/08/2022	Oficio	DIANA CAROLINA RICO OROZCO myahijado@gmail.com	N/A	solicitud certificación contractual claudia Alejandra Bermúdez Bermúdez c.c. 1.030.527.885 - contratos 041/2017, 015/2018 y 044/2019.	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	17
30/08/2022	Correo electrónico	LILIANA MALAMBO MARTINEZ liliana.malambo@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	17
31/08/2022	Correo electrónico	HEYNER SEBASTIAN ROBLES APONTE adserobles@gmail.com	N/A	solicitud certificado laboral - sebastián robles	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	16
1/09/2022	Correo electrónico	YURANY TATIANA SUAREZ CORONADO yuranytatiana.suarez@gmail.com	N/A	solicitud de certificación laboral	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	7/09/2022	7/09/2022	4
2/09/2022	Correo electrónico	YOHANA DEL PILAR ALVARADO TELLEZ johanaalvarado@hotmail.com	N/A	solicitud certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/09/2022	6/09/2022	2
5/09/2022	Correo electrónico	LILIANA MARIA RODRIGUEZ LEON lilianarodriguez7@gmail.com	N/A	solicitud de información	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	5/09/2022	5/09/2022	0
5/09/2022	Correo electrónico	SELMA ASPRILLA CORONADO coronadoselma@hotmail.com	N/A	solicitud de certificación sobre terminación o anulación contrato 084 del 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/09/2022	15/09/2022	8
8/09/2022	Correo electrónico	JUAN DOMINGO MONTERO CRUZ juandomingomontero@gmail.com	N/A	solicitud de constancias de trabajo.	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	10
15/09/2022	Correo Electrónico	MONICA TATIANA SUAREZ RODRIGUEZ- msuarezr1@ulagrancolombia.edu.co	N/A	solicitud de información - Bogotá	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	22/09/2022	22/09/2022	5

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:					
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		Página 9 de 15		

20/09/2022	Oficio	LILIA FANNY GUEVARA PARRADO annyguevara@gmail.com	N/A	solicitud certificado de retención año gravable 2018	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	5/10/2022	20/09/2022	11
21/09/2022	Correo Electrónico	ROY STIK LARRARTE CRUZ larrarte@regioncentralrape.gov.co	N/A	certificaciones laborales Roy Larrarte	Trámites Contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/10/2022	12/10/2022	15
23/09/2022	Correo Electrónico	GERARDO GOMEZ GOME- ingtato@gmail.com	N/A	solicitud certificación laboral Gerardo Gómez	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	3/10/2022	3/10/2022	6
27/09/2022	Correo electrónico	RAP-E REGION CENTRAL EDINSON STEVEN DIAZ GUAYAMBUCO edinson.diaz@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud certificado de contrato 059 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/10/2022	12/10/2022	11
28/09/2022	Correo electrónico	CONSEJO TERRITORIAL PLANEACION DISTRITAL consejoterritorialdebogota@gmail.com	N/A	delegación del ctpd al comité asesor de la rape	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	6/10/2022	6/10/2022	6
28/09/2022	Correo electrónico	ALEJANDRO A. RODRIGUEZ L. arodriguez@vlex.com	N/A	derecho de petición de audiencia para socialización de proyecto de transformación legal y digital	D.P. solicitud de información	Gerencia	11/10/2022	4/10/2022	4
28/09/2022	Correo electrónico	RAP-E REGION CENTRAL SHIRLEY NIÑO PACHECO shirley.nino@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud de certificación laboral	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	30/09/2022	30/09/2022	2
29/09/2022	Correo electrónico	CLAUDIA MILENA CASTAÑEDA CASTAÑEDA ccastanedac16@gmail.com	N/A	certificación urgente	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/10/2022	12/10/2022	9
30/09/2022	Correo electrónico	RAP-E REGION CENTRAL OLGA LUCIA LOPEZ MORA olopez@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud certificación contrato 016/2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/10/2022	20/10/2022	13
5/10/2022	Oficio	ALBA NATALIA FLOREZ ZAMBRANO Y OTROS	N/A	solicitud ajuste incremento salarial vigencia 2022	D.P. solicitud de información	Gerencia	21/11/2022	21/11/2022	30
7/10/2022	Correo electrónico	SANDRA MILENA CLAVIJO sclavijom@gmail.com	N/A	solicitud certificación contrato 21 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/10/2022	19/10/2022	7
13/10/2022	Correo electrónico	CONCEJO DE BOGOTA. D.C. DIEGO GUILLERMO LASERNA ARIAS dglaserna@concejobogota.gov.co	N/A	solicitud	D.P. solicitud de información	Gerencia	21/10/2022	21/10/2022	5
18/10/2022	Correo electrónico	FAMISANAR E.P.S. FAMISANAR E.P.S - famibpms@famisantar.com.co	N/A	comunicado de salida radicado n° 5000-2022-s-130439 respuesta a 5000-2022-e-345490	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	31/10/2022	31/10/2022	10
18/10/2022	Correo electrónico	DANE DIRECTORIO ESTADISTICO DANE (sin dirección) - directorio@dane.gov.co	N/A	solicitud de diligenciamiento de información - directorio estadístico del sector público	D.P. solicitud de información	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	19/10/2022	19/10/2022	1


	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:					
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		Página 10 de 15		

24/10/2022	Correo electrónico	JHONNEDISSON MONTENEGRO CR 7 72 13 - jhonnedisson.montenegro@colombialfp.com	N/A	confirmación datos laborales - Angie paola ovalle fonseca	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/10/2022	31/10/2022	5
24/10/2022	Correo electrónico	WILSON JERSON SANDOVAL ROMERO CL 182 45 92 BLOQUE 2 APTO 402 - wilsonsandovalromero@gmail.com	N/A	uso listas de elegibles rape, open 56875	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	26/10/2022	26/10/2022	2
25/10/2022	Correo electrónico	FABIAN DAVID PAREDES ESPITIA fabianpare88@hotmail.com	N/A	certificado laboral 043-2018 fabián paredes	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/10/2022	31/10/2022	4
28/10/2022	Correo electrónico	JENNY PAOLA CAMARGO CAMARGO jennypaolacamargoc@gmail.com	N/A	solicitud de expedición certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/11/2022	17/11/2022	12
1/11/2022	Correo electrónico	DAVID FELIPE SANCHEZ MORA dsanchez@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud certificación contrato no. 031 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/11/2022	17/11/2022	11
2/11/2022	Correo electrónico	SISTEMA DE GESTION DE ACTIVOS PUBLICOS CL 63 11 09 - siga@cisa.gov.co	N/A	último aviso - siga 2022 - reporte de inmuebles y participaciones accionarias (gg8)	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	20/12/2022	18/11/2022	10
3/11/2022	Correo electrónico	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF NASLY SONSIR GARAY ESPINOSA nasly.garay@icbf.gov.co	N/A	derecho de petición- circularización de operaciones recíprocas con corte a septiembre 30 de 2022 - icbf	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		9/12/2022	3
11/11/2022	Correo electrónico	HECTOR ROMERO CL 41B 20 16 SUR - hector1243@hotmail.com	N/A	solicitud informacion convocatoria territorial 2019-ii	D.P. Solicitud de Información	Dirección Administrativa y Financiera	16/11/2022	16/11/2022	2
17/11/2022	Correo electrónico	LUIS CARLOS HOYOS CASTRO marca.fuchi@gmail.com	N/A	solicitud certificación contractual 2020/2021	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/11/2022	17/11/2022	0
21/11/2022	Correo electrónico	LICITACIONES 911 CL 108 8 21 - licitaciones@logistica911.com	N/A	solicitud certificación contractual - contrato 002rg 2021	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/12/2022	1/12/2022	8
23/11/2022	Correo electrónico	ELIANA ANDREA PEDRAZA SABOGAL elianapedrazasabogal@gmail.com	N/A	solicitud ordenes de pago ods 75 de 2022	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		23/11/2022	0
25/11/2022	Correo electrónico	VERIFICACIONES INTELIGENCIA verificacion1.inteligencia@cosinte.com	N/A	urgente verificación laboral - contratación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/11/2022	30/11/2022	3
30/11/2022	Correo electrónico	JEIMY VARGAS CUBIDES jeimyc@gmail.com	N/A	solicitud de certificación ejecución contrato 060-2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/12/2022	12/12/2022	7
6/12/2022	Correo electrónico	CLAUDIA MESTRE claudia.hermesteam@gmail.com	N/A	solicitud certificación contrato de prestación de servicios claudia mestre	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/12/2022	12/12/2022	3
14/12/2022	Correo electrónico	LORENZO GELIZ COTERA lorenzogelizcotera@gmail.com	N/A	solicitud de consolidado	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		14/12/2022	0

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:					
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		Página 11 de 15		

14/12/2022	Oficio	JOSE ANTONIO MESA REYES josemesa@hotmail.com	N/A	solicitud copia de las comunicaciones realizadas a la fecha desde y hacia los entes de control en relación con el convenio interadministrativo 086 rap-e	D.P. solicitud de información	Gerencia	20/12/2022	20/12/2022	4
15/12/2022	Correo electrónico	RAP-E REGION CENTRAL SHIRLEY NIÑO PACHECO shirley.nino@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud de certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/12/2022	20/12/2022	3
20/12/2022	Correo electrónico	MARLON YEISON BARRETO GALEANO marlonbarreto2009@gmail.com	N/A	certificación laboral de marlon barreto	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/12/2022	20/12/2022	0
21/12/2022	Correo electrónico	JAIME HERNANDO BARRERA PINEDA jbarrera@desarrolloeconomico.gov.co	N/A	referencia: solicitud de información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/12/2022	27/12/2022	4
22/12/2022	Correo electrónico	CARMEN PAOLA PACHECO carmen.pacheco@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud de certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/12/2022	26/12/2022	2
27/12/2022	Correo electrónico	YENNY ANDREA TORO yenniandreatoro12344@gmail.com	N/A	solicitud certificación contrato 036 del 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	29/12/2022	29/12/2022	2
28/12/2022	Correo electrónico	ADRIANA ROJAS (sin dirección) - avossadriana@gmail.com	N/A	solicitud información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	5/01/2023	5/01/2023	5
29/12/2022	Correo electrónico	CYNTHIA CORNEJO cynthia.cornejo@fcmhomeloans.com	N/A	verificación de empleo de claudia liliana mestre campos	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera		3/01/2023	2
30/12/2022	Correo electrónico	MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO monica.rodriguez@regioncentralrape.gov.co	N/A	solicitud de certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/12/2022	30/12/2022	0
30/12/2022	Correo electrónico	SANDRA CAMILA HERNANDEZ FORERO camhernandez2810@gmail.com	N/A	solicitud de certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		12/01/2023	8
30/12/2022	Correo electrónico	AURA ESPERANZA ALVARADO BARRERA aurae.uptc@hotmail.com	N/A	solicitud certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera		12/01/2023	8

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

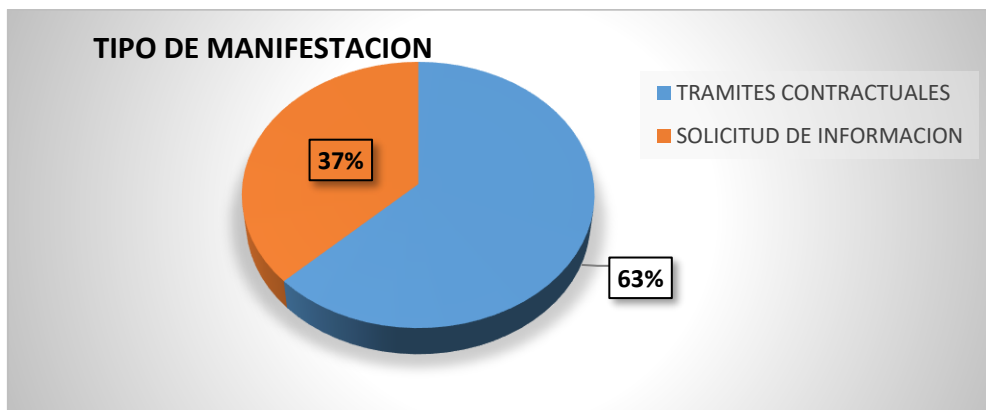
En total se atendieron 78 requerimientos


MEDIO DE PRESENTACION



El 95% de los requerimientos ingresaron por el correo electrónico institucional y el 5 % fueron radicados a través de la ventanilla única. El 100% de los requerimientos se radicaron a través de SIDCAR, cuentan con numero de radicado y numero de salida.

MODALIDAD DE PETICION



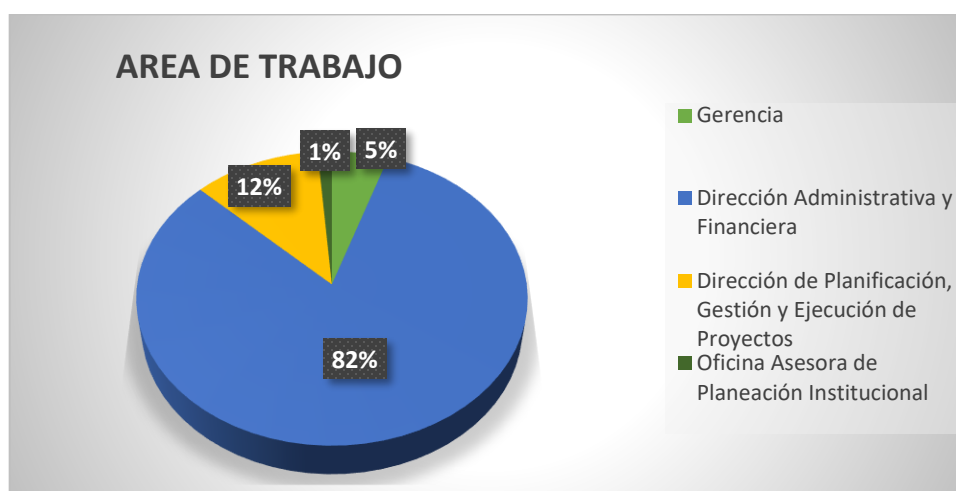
	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 13 de 15
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


El 63% de las solicitudes corresponden a tramites contractuales, correspondientes a solicitud de certificados tributarios, solicitud de certificados laborales, certificados de retenciones, certificación de experiencia laboral.

El 37 % corresponden a solicitud de información sobre diversos temas como comodato rap-e, solicitud de información - proyecto de inversión fortalecimiento del turismo de bicicleta en la región central en: Bogotá, Cundinamarca, DANE - notificación de inicio de operativo de recolección DNI fase 2, solicitud copia de las comunicaciones realizadas a la fecha desde y hacia los entes de control en relación con el convenio interadministrativo 086 rap-e

SEGÚN AREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Gerencia			1	2		1	4
Dirección Administrativa y Financiera	13	14	12	6	9	10	64
Dirección. de Planificación, gestión y Ejecución	3	2	2			2	9
Oficina Asesora de Planeación				1			1
Total PQRSD	16	16	15	9	9	13	78



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 14 de 15
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

El 82 % de la PQRSD correspondieron a la Dirección Administrativa y financiera, el 12 % a la dirección de Planificación, gestión y ejecución de proyectos y el 5% a la Gerencia y 1% a la oficina asesora de planeación.

OBSERVACIONES

Requerimientos sin tramitar


A corte de 30 de diciembre de 2022, no quedaron requerimientos pendientes de trámite.

Requerimientos fuera de términos

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

Fecha de entrada	Canal de recepción	Entidad / Dirección	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de salida	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
24/08/2022	Correo electrónico	maría Fernanda cepeda Gómez mafec45@gmail.com	solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/09/2022	15/09/2022	16
26/08/2022	Correo electrónico	Sandra Elizabeth forero parada foreroelizabeth88@gmail.com	Certificado Laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/09/2022	19/09/2022	16
30/08/2022	Oficio	diana carolina rico Orozco myahijado@gmail.com	Solicitud certificación contractual claudia Alejandra Bermúdez Bermúdez C.C. 1.030.527.885 - contratos 041/2017, 015/2018 y 044/2019.	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	17
30/08/2022	Correo electrónico	Liliana malambo Martínez liliana.malambo@regioncentralrape.gov.co	Solicitud certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	17
31/08/2022	Correo electrónico	heyner Sebastián robles aponte adserobles@gmail.com	solicitud certificado laboral - Sebastián robles	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/09/2022	22/09/2022	16
5/10/2022	Oficio	Alba Natalia flores zambrano y otros	Solicitud ajuste incremento salarial vigencia 2022	D.P. solicitud de información	Gerencia	21/11/2022	21/11/2022	30

En 6 de las peticiones, los términos de respuesta superaron los tiempos permitidos, teniendo en cuenta el cierre en SIDCAR, pero, para el caso del derecho de petición asignado a la gerencia, se revisó la trazabilidad y se evidenció hubo una respuesta preliminar que interrumpió los tiempos.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El principal medio de recepción de PQRSD es el correo electrónico institucional.
2. La totalidad de las PQRSD para el periodo se tramitó a través del SIDCAR, sistema de información para radicación y 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 6 días, teniendo en cuenta la respuesta oportuna y las de forma extemporánea, registradas en el formato de seguimiento de radicación.
5. Se evidencia la apropiación de todo el personal en el uso de la herramienta para radicación y tramite de las peticiones.
6. Desde la Dirección Administrativa y Financiera- Proceso de Atención al Ciudadano, se dieron orientaciones, alertas y seguimientos constantes 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.

Recomendaciones

1. Se reitera el cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con la normatividad y con el tipo de petición.

Agradeciendo la atención,



MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO
Asesora de Control Interno