

**REGIÓN  
CENTRAL**



**RAP-E**


Estamos Construyendo Región

# INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E REGION CENTRAL

Primer semestre 2023

---

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

**RICARDO AGUDELO SEDANO**  
Gerente

**CAROLINA MONTEALEGRE CASTILLO**  
Directora Administrativa y Financiera

**MAGDA PAOLA NUÑEZ GANTIVA**  
Director Técnico

**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

Julio 2023



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA


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

## INFORME DE ATENCIÓN PQRS

### Primer Semestre - 2023

#### Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	3
MARCO LEGAL .....	3
OBJETIVO .....	4
ALCANCE.....	4
INTRODUCCIÓN .....	4
<b>CIRCULARES</b> .....	5
<b>SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCION</b> .....	5
<b>INFORME</b> .....	6
<b>ANÁLISIS</b> .....	11
MEDIO DE PRESENTACION .....	11
SEGÚN AREA DE TRABAJO.....	11
TIPO DE MANIFESTACION .....	12
<b>OBSERVACIONES</b> .....	13
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	14

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> FORMATO	VERSIÓN No. 07
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	<b>TITULO:</b> INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	<b>CÓDIGO:</b> 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, primer semestre de 2023.

## 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.

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>VERSIÓN No.</b> 07
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 01/07/2021 Página <b>4</b> de <b>15</b>
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
<b>TITULO:</b>	<b>CÓDIGO:</b>		
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 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 2023 y sus tiempos de respuesta.


## INTRODUCCIÓN

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, el responsable de atención al ciudadano realizó los seguimientos al funcionamiento de los canales de atención, a los tiempos de respuesta, emitiendo informes con alertas a las diferentes dependencias, por cercanía del vencimiento de los términos.

Además de lo anterior, realizaron las siguientes acciones:

- En coordinación con la oficina de las TICS, para dar asistencia técnica sobre el uso de SIDCAR.
- Entrega de informes trimestrales presentados sobre seguimiento a canales de atención.

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

## CIRCULARES

Con fecha 16 de mayo de 2023, se expidió circular No. 20234100018 suscrita por la Dirección administrativa y financiera, sobre el manejo y control de las comunicaciones oficiales, en la cual se reitera lineamientos para el manejo de las comunicaciones oficiales, donde se determinan los canales de atención y los tiempos de respuesta según el tipo de manifestación.

## SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCION

Los canales de atención por los cuales se reciben comunicaciones corresponden a la atención presencial, ventanilla única, correo electrónico, vía telefónica y buzón de sugerencias.

Durante el periodo analizado el uso de los canales de atención se ve reflejado en el siguiente cuadro:


CANAL			TOTAL
<b>Atención presencial</b>			<b>255</b>
<b>Ventanilla única</b> (radicado de comunicaciones)			<b>9</b>
<b>Correo Electrónico contactenos</b>	Bandeja principal	397	<b>1138</b>
	Depurados bandeja no deseados	178	
<b>Vía telefónica</b>			<b>28</b>
<b>Buzón de sugerencias</b>			<b>0</b>
<b>TOTAL, COMUNICACIONES CANALES RAP-E</b>			<b>1430</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano Julio 2023

De las 1430 comunicaciones recibidas en los diferentes canales de atención, la oficina de atención al ciudadano realizó la depuración de las que corresponden a información emanada de diferentes entidades del estado, las cuales se redireccionan a la dirección correspondiente para su conocimiento.

En segundo lugar, se realizan traslados por competencia a otras entidades del estado, en concordancia con la información solicitada.

Con apoyo de la oficina de las TICS, se verifican comunicaciones sospechosas y que se determinan como spam, que ingresan a través del correo electrónico, a fin de proteger a la entidad sobre ataques cibernéticos, las cuales son eliminadas una vez se realiza la verificación de autenticidad.

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


## INFORME

Del total de las comunicaciones recibidas y una vez depuradas, para el primer semestre de la vigencia 2023, se radicaron a través del sistema de información, SIDCAR, 116 comunicaciones las cuales requerían de algún tipo de respuesta.

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 ingreso	Canal de recepción	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario
04/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación contrato 085/2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/01/2023
05/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
05/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación contrato 091 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/01/2023
05/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación contractual del cto 093 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/01/2023
05/01/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación Solicitud certificación contrato 21 y 61 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
06/01/2023	Correo electrónico	Certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
10/01/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificado contrato 060-2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
10/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificada laboral CTO 068 DE 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
10/01/2023	Correo electrónico	Certificación laboral	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	11/01/2023
10/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificada de contrato de prestación de servicios	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
11/01/2023	Correo electrónico	Certificaciones laborales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2023
13/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
13/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
13/01/2023	Correo electrónico	solicitud copia documentos historia laboral	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
13/01/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificaciones contractuales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2023
17/01/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado Ingresos y Retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
17/01/2023	Correo electrónico	Solicitud certificado experiencia laboral contrato 069 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/01/2023
17/01/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificado de Ingresos y retenciones de Jenny Paola Camargo - Año 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
17/01/2023	Correo electrónico	Certificación Contrato 113 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023




	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		FORMATO		VERSIÓN No. 07		
	<b>PROCESO:</b>						
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>		
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021		Página 7 de 15	

17/01/2023	Correo electrónico	certificado laboral CTO 18-2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
17/01/2023	Correo electrónico	derecho de petición de interés general - tvec acuerdo marco cce-280-amp-2021	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	20/01/2023
17/01/2023	Correo electrónico	certificados laborales Carlos reinstag - 2018	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/01/2023
18/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificado laboral - linda miranda	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
18/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
18/01/2023	Correo electrónico	solicitud de certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
19/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificado laboral contrato 076 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
19/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificado contrato 059 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2023
23/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificada de retención 2022	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	24/01/2023
23/01/2023	Correo electrónico	información saldos operaciones reciprocas iv trimestre 2022	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	8/02/2023
23/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificado contrato 056/2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2023
24/01/2023	Correo electrónico	certificación laboral contrato 074 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2023
24/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificados contractuales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2023
24/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificaciones laborales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2023
24/01/2023	Correo electrónico	certificación contrato 071- 2022 contratista Manuel ríos	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2023
24/01/2023	Correo electrónico	solicitud de certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	3/02/2023
26/01/2023	Correo electrónico	solicitud de certificados	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	26/01/2023
26/01/2023	Correo electrónico	solicitud de certificados	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/01/2023
30/01/2023	Correo electrónico	re: oficio solicitud liquidación rape, para enviar	Derecho de Petición	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	16/02/2023
30/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificado contrato 099 del 2022 yanive rocio mora benavides	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/02/2023
31/01/2023	Correo electrónico	dane 1 req directorio nacional de infraestructura dni	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	31/01/2023
31/01/2023	Correo electrónico	solicitud certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/02/2023
01/02/2023	Correo electrónico	solicitud certificado contrato 101-2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/02/2023
01/02/2023	Correo electrónico	solicitud certificados contractuales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	7/02/2023
02/02/2023	Correo electrónico	verificación laboral urgente	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	3/02/2023
03/02/2023	Correo electrónico	solicitud certificación contrato 005 y 070 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	10/02/2023
06/02/2023	Correo electrónico	certificado de ingresos y retenciones último cuatrimestre año 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	8/02/2023
06/02/2023	Correo electrónico	consulta sobre programa 'guardapáramos voluntarios'	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/02/2023




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

06/02/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado Laboral del 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/02/2023
07/02/2023	Correo electrónico	dane 2 req directorio nacional de infraestructura dni	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	7/02/2023
08/02/2023	Correo electrónico	solicitud certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	10/02/2023
10/02/2023	Correo electrónico	solicitud verificación laboral	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	13/02/2023
10/02/2023	Correo electrónico	solicitud de certificación laboral	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	16/02/2023
13/02/2023	Correo electrónico	reciprocas 4to trimestre vigencia 2022	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	24/02/2023
15/02/2023	Correo electrónico	certificados de retención Dr. Henry Lizarazo	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	24/02/2023
16/02/2023	Correo electrónico	certificación contrato 026 de 2019	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	3/03/2023
16/02/2023	Correo electrónico	certificado rete fuente e ica	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	24/02/2023
21/02/2023	Correo electrónico	información	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	6/03/2023
22/02/2023	Correo electrónico	solicitud de certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/03/2023
28/02/2023	Correo electrónico	rv: solicitud certificados de retención de ica y rte fte	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/03/2023
01/03/2023	Correo electrónico	solicitud de certificado laboral.	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	1/03/2023
03/03/2023	Correo electrónico	derecho de petición- circularización de operaciones recíprocas con corte a diciembre 31 de 2022 - icbf	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	3/03/2023
03/03/2023	Correo electrónico	solicitud certificados de experiencia	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/03/2023
06/03/2023	Correo electrónico	solicitud de certificados laborales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/03/2023
09/03/2023	Correo electrónico	solicitud certificaciones contractuales cps 017 y 078 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/03/2023
17/03/2023	Correo electrónico	solicitud certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/03/2023
21/03/2023	Correo electrónico	consulta	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2023
23/03/2023	Correo electrónico	solicitud fundación ical	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2023
24/03/2023	Correo electrónico	solicitud	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2023
27/03/2023	Correo electrónico	certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2023
27/03/2023	Correo electrónico	acta de cierre contrato - rape región central ct 103 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	3/04/2023
27/03/2023	Correo electrónico	convocatoria oferta laboral talleristas locales pes cultura de la bicicleta	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	28/03/2023
28/03/2023	Correo electrónico	solicitud certificación laboral Yurani campos	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	28/03/2023
28/03/2023	Correo electrónico	solicitud de información secundaria a otras entidades (decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible 1076 del 2015-	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/04/2023

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	<b>PROCESO:</b>		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	VIGENTE A PARTIR DE:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	01/07/2021		Página 9 de 15

		artículo 2.2.2.1.5.4) en el marco de la formulación del plan de manejo del drmi bosques secos del Chicamocha			
29/03/2023	Correo electrónico	uso de material videográfico	Derecho de Petición	Gerencia	29/03/2023
30/03/2023	Correo electrónico	certificación	Derecho de Petición	Gerencia	24/04/2023
31/03/2023	Correo electrónico	certificado de ingresos y retenciones 2022	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	31/03/2023
31/03/2023	Correo electrónico	rv: solicitud de certificación	Trámites contractuales	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2023
12/04/2023	Correo electrónico	solicitud saldos por operaciones reciprocas i trimestre de 2023	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	18/04/2023
12/04/2023	Correo electrónico	operaciones reciprocas municipio de Fusagasugá i trimestre 2023	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	18/04/2023
13/04/2023	Correo electrónico	solicitud de certificado de retenciones - nex computer sas urgente	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/04/2023
14/04/2023	Correo electrónico	solicitud de certificado de ingresos y retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/04/2023
18/04/2023	Correo electrónico	circularización información saldos preliminares operaciones reciprocas i trimestre 2023 a conciliar con el gobierno departamental del Tolima código 117373000 solicitud información saldos cuentas reciprocas con corte a marzo 31 de 2023 i trimestre	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	18/04/2023
18/04/2023	Correo electrónico	urgente solicitud de certificado de retenciones año 2022 - nex computer sas	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/04/2023
24/04/2023	Correo electrónico	solicitud acto administrativo conformación comisión de personal (vigente)	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	27/04/2023
24/04/2023	Correo electrónico	petición de información licitación pública 001 de 2023.	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	25/04/2023
25/04/2023	Correo electrónico	petición de información licitación pública 001 de 2023.	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	3/05/2023
26/04/2023	Correo electrónico	operaciones reciprocas departamento de Boyacá a marzo 2023	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	28/04/2023
26/04/2023	Correo electrónico	solicitud de certificado de ingresos y retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	28/04/2023
3/05/2023	Correo electrónico	expedición de certificado de ingresos y retenciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	3/05/2023
9/05/2023	Correo electrónico	solicitud certificada de ingresos y retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	11/05/2023
11/05/2023	Correo electrónico	solicitud de información- departamento de Boyacá	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	2/06/2023
12/05/2023	Correo electrónico	Solicitud certificada reteiva marzo - abril 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/05/2023
16/05/2023	Correo electrónico	solicitud certificación laboral.	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/05/2023
18/05/2023	Correo electrónico	Certificación Contrato	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/05/2023
19/05/2023	Correo electrónico	solicitud de información	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	30/05/2023

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN No.</b> 07
	<b>PROCESO:</b>			
	<b>TÍTULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 01/07/2021 Página <b>10 de 15</b>


CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

F-CMC.02 - 01

19/05/2023	Correo electrónico	queja/reclamo	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/05/2023
24/05/2023	Correo electrónico	solicitud fundación grupo social	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	5/06/2023
25/05/2023	Correo electrónico	solicitud de certificación cto-018-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/06/2023
29/05/2023	Correo electrónico	solicitud certificados contractuales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/06/2023
30/05/2023	Oficio	requerimiento por presunto incumplimiento del recaudo de la contribución parafiscal cuota de fomento hortofrutícola	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	2/06/2023
31/05/2023	Correo electrónico	expedición de certificados ica 2021	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/06/2023
31/05/2023	Correo electrónico	acta de cierre contrato - rape región central ct 103 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	5/06/2023
31/05/2023	Correo electrónico	solicitud certificación contrato no. 026 de 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/06/2023
2/06/2023	Correo electrónico	solicitud certificado contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	8/06/2023
5/06/2023	Correo electrónico	solicitud de certificado de retención de ica	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/06/2023
6/06/2023	Correo electrónico	solicitud de comunicación con área de tecnología	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	20/06/2023
7/06/2023	Correo electrónico	solicitud de certificación laboral con funciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/06/2023
9/06/2023	Correo electrónico	certificado: notificación de radicado no. 22023142600019864	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	21/06/2023
14/06/2023	Correo electrónico	solicitud certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/06/2023
15/06/2023	Correo electrónico	derecho de petición sobre el cumplimiento del área de reserva consagrada en el art. 15 de la ley 1369 de 2009 y consulta formal sobre utilización de servicios postales	Derecho de Petición	Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	21/06/2023
15/06/2023	Correo electrónico	solicitud de información acerca de las empresas del departamento del meta que se postularon y/o fueron seleccionadas para el adventurenex latinamerica 2023	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/06/2023
21/06/2023	Correo electrónico	solicitud certificado laboral con funciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	27/06/2023
21/06/2023	Correo electrónico	solicitud certificación contratos cto 091 de 2022; cd-psp-02-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/06/2023
29/06/2023	Correo electrónico	información	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	10/07/2023
29/06/2023	Correo electrónico	solicitud certificación laboral con funciones individual por contrato	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	5/07/2023
29/06/2023	Correo electrónico	derecho de petición 110797 región administrativa y de planeación especial - rape región central	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	5/07/2023

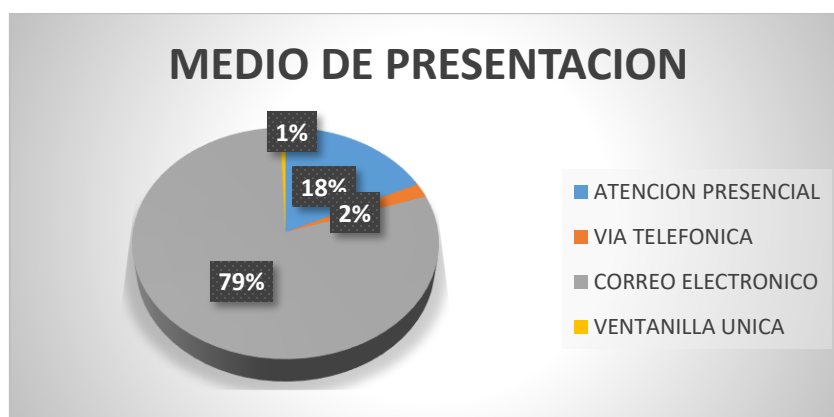
Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano Julio 2023

	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	<b>PROCESO:</b>		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página <b>11</b> de <b>15</b>
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
<b>TITULO:</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

## ANÁLISIS

Para el medio de presentación se tuvo en cuenta la totalidad de las comunicaciones presentadas a la entidad antes del proceso de depuración, por el contrario, según el área de trabajo y tipo de manifestación, solo se tuvieron en cuenta aquellas que realmente fueron asignadas a una dependencia a través de SIDCAR y que por lo tanto requirieron de una respuesta dentro de los términos de ley

## MEDIO DE PRESENTACION




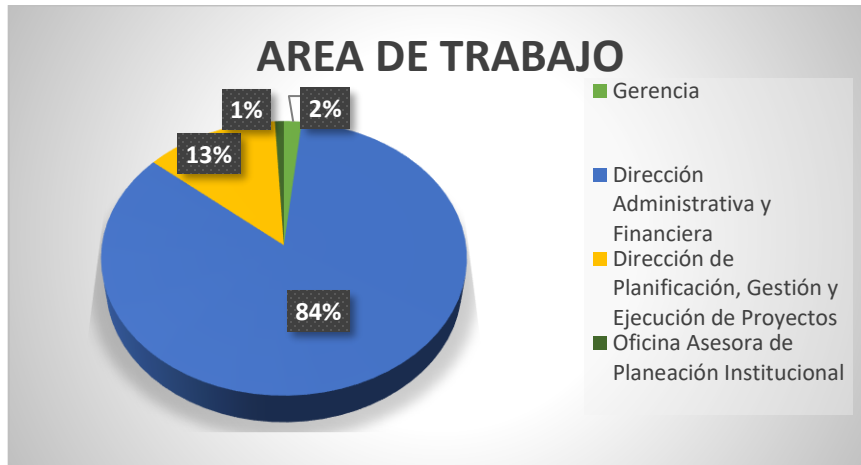
El 79% (1.138) de los requerimientos ingresaron por el correo electrónico institucional y el 18% (255) por atención presencial.

Luego de la depuración realizada por el funcionario del área de atención al ciudadano se encuentra la siguiente segregación:

## SEGÚN AREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia	0	0	2	0	0	0	2
Dirección Administrativa y Financiera	39	15	11	11	11	11	98
Dirección. de Planificación, gestión y Ejecución	1	3	5	0	4	2	15
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total PQRSD</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>116</b>

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




El 84 % de la PQRSD correspondieron a la Dirección Administrativa y financiera, el 13 % a la dirección de Planificación, gestión y ejecución de proyectos y el 2% a la Gerencia y 1% a la oficina asesora de planeación.

#### TIPO DE MANIFESTACION



El 61% de las solicitudes corresponden a tramites contractuales, principalmente a la solicitud de certificados tributarios, solicitud de certificados laborales, certificados de retenciones, certificación de experiencia laboral.

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

El 39 % corresponden a derechos de petición sobre diversos temas como licitaciones públicas, operaciones recíprocas con algunos asociados y solicitud de información -

## OBSERVACIONES


### Requerimientos sin tramitar

A corte de 30 de junio de 2023, no se evidenciaron comunicaciones sin respuesta, el promedio del tiempo de respuesta fue de 7 días, lo cual estaría dentro de los tiempos reglamentarios.

### Requerimientos fuera de términos

Sin embargo, a lo anterior, llama la atención 10 comunicaciones que pasaron los términos para dar respuesta, lo que se manifiesta en un riesgo para la entidad.

Fecha de ingreso	Canal de recepción	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	Días de respuesta
23/01/2023	Correo electrónico	INFORMACION SALDOS OPERACIONES RECIPROCAS IV TRIMESTRE 2022	Derecho de Petición	Dirección Administrativa y Financiera	8/02/2023	16
30/01/2023	Correo electrónico	Re: oficio solicitud liquidación RAPE, para enviar	Derecho de Petición	OAPI - Oficina Asesora de Planeación Institucional	16/02/2023	17
06/02/2023	Correo electrónico	Consulta sobre programa 'Guardapáramos Voluntarios'	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	23/02/2023	17
22/02/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	13/03/2023	19
21/03/2023	Correo electrónico	Consulta	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2023	30
23/03/2023	Correo electrónico	solicitud Fundación ICAL	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2023	28
28/03/2023	Correo electrónico	Solicitud de información secundaria a otras entidades (Decreto Único Reglamentario del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 del 2015- Artículo 2.2.2.1.5.4) en el marco de la formulación del Plan de Manejo del DRMI Bosques Secos del Chicamocha	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/04/2023	21
30/03/2023	Correo electrónico	Certificación	Derecho de Petición	Gerencia	24/04/2023	25

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

31/03/2023	Correo electrónico	RV: Solicitud DE CERTIFICACION	Trámites contractuales	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/04/2023	20
11/05/2023	Correo electrónico	Solicitud de Información- Departamento de Boyacá	Derecho de Petición	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	2/06/2023	22

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. El principal medio de recepción de PQRS es el correo electrónico institucional.
2. Se presentaron extemporaneidad en las respuestas a algunos requerimientos, a pesar de las alertas dadas por el sistema de información
3. El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 7 días, teniendo en cuenta la respuesta oportuna.
4. 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, de acuerdo con lo socializado en la circular emanada de la dirección administrativa y financiera

Agradeciendo la atención,



**MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO**  
Asesora de Control Interno

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



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA