

**REGIÓN
CENTRAL**




RAP-E

Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E REGION CENTRAL

Segundo semestre 2023

	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

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

Enero 2024


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 2 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

Segundo Semestre - 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
INFORMACIÓN GENERAL	3
MARCO LEGAL	3
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
INTRODUCCIÓN	4
SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCION	5
INFORME	5
MEDIO DE PRESENTACION	10
SEGÚN AREA DE TRABAJO.....	11
TIPO DE MANIFESTACION	12
TIEMPOS DE RESPUESTA	12
CONCLUSIONES	17

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 3 de 17

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 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.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 4 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:	CÓDIGO:		
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 segundo semestre del año 2023 y sus tiempos de respuesta.

INTRODUCCIÓN

La Dirección administrativa y financiera, da continuidad al control de las comunicaciones, peticiones y respuestas a las mismas a través de una matriz diseñada para tal fin y a través del software de correspondencia SIDCAR.

El responsable de atención al ciudadano realizó durante el segundo semestre, acciones tendientes a llevar un control efectivo de las PQRSF, así;

- seguimientos periódicos con informes que fueron presentados al staff directivo, por medio de los correos electrónicos
- emisión de alertas para evitar el vencimiento de términos
- Se dio continuidad a la asistencia a las diferentes dependencias, sobre el uso del SIDCAR



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA




META



TOLIMA



HUILA

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 5 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCION

Como se manifestó en informes anteriores, los canales de atención por los cuales se reciben comunicaciones son principalmente la atención presencial, ventanilla única, correo electrónico, vía telefónica.

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

CANAL	TOTAL
Ventanilla única (radicado de comunicaciones)	2
Correo Electrónico contáctenos	87
TOTAL, COMUNICACIONES CANALES RAP-E	89

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


INFORME

Todas las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2023, se radicaron a través del sistema de información, SIDCAR.


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	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de salida
4/07/2023	Correo electrónico	Solicitud de soporte de pago. Deducciones	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	5/07/2023
4/07/2023	Correo electrónico	Solicitud información y anexo de copias	D.P. solicitud de información	Gerencia / Oficina Asesora de Planeación Institucional	19/07/2023
5/07/2023	Correo electrónico	circularización información saldos operaciones recíprocas II TRIMESTRE 2023.	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	18/07/2023
6/07/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificado de Retenciones CD- PSP-038-2023 Daniel Alarcón	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/07/2023
10/07/2023	Correo electrónico	Solicitud de saldos por operaciones recíprocas II trimestre de 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	18/07/2023
12/07/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/07/2023



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

17/07/2023	Correo electrónico	Solicitud ingresos y retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/07/2023
18/07/2023	Correo electrónico	Solicitud Información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, y Gestión Ejecución de Proyectos	4/08/2023
19/07/2023	Correo electrónico	Saldos de operaciones recíprocas desagregadas preliminares Bogotá dc a jun 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	31/07/2023
21/07/2023	Correo electrónico	Solicitud certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	21/07/2023
24/07/2023	Correo electrónico	circularización operaciones recíprocas a junio de 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	31/07/2023
25/07/2023	Correo electrónico	Solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/07/2023
26/07/2023	Correo electrónico	Circularización recíprocas departamento de Boyacá a junio de 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	31/07/2023
27/07/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificado de Contrato con Obligaciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	2/08/2023
31/07/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación contrato 108 del 2019	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	3/08/2023
2/08/2023	Correo electrónico	DANE - Solicitud de diligenciamiento DNI FASE 2_2023	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, y Gestión Ejecución de Proyectos	30/08/2023
2/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	3/08/2023
8/08/2023	Correo electrónico	Puesta en conocimiento traslado ministerio de hacienda y crédito público	D.P. solicitud de información	Gerencia	25/08/2023
8/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de compras públicas locales	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, y Gestión Ejecución de Proyectos	31/08/2023
9/08/2023	Correo electrónico	certificación de retención	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
9/08/2023	Correo electrónico	Secretaria distrital de ambiente - solicitud de información acuerdo 790 DE 2020 - RAPE	D.P. solicitud de información	Gerencia	15/08/2023
11/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones de la contratista Selma Asprilla en 2022 para declaración de renta	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
14/08/2023	Correo electrónico	Certificaciones Laborales Roy Larrarte	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/08/2023
14/08/2023	Correo electrónico	Comercialización	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, y Gestión Ejecución de Proyectos	31/08/2023
15/08/2023	Correo electrónico	Solicitud	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, y Gestión Ejecución de Proyectos	1/09/2023
16/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificado de retención en la fuente 2022 y pago de salud para el periodo 01-08- 2022 al 02/11/2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
17/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de información	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	28/08/2023


	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:			
	TÍTULO:		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 7 de 17

INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO


F-CMC.02 - 01

Página 7 de 17

23/08/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado Ingresos y retenciones para declaración de renta.	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
23/08/2023	Correo electrónico	Solicitud índice de seguridad hídrica.	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	31/08/2023
23/08/2023	Correo electrónico	Solicitud información programa carbono neutro en ganadería	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	31/08/2023
25/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
28/08/2023	Correo electrónico	Solicitud certificado de ingresos y retenciones Carolina Muñoz Tabares	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/09/2023
28/08/2023	Correo electrónico	buen día	D.P. solicitud de información	Gerencia	6/09/2023
30/08/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado de ingresos y retenciones Sergio Córdoba 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
30/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación CTO 018	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/08/2023
30/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	4/09/2023
31/08/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificado	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	7/09/2023
1/09/2023	Correo electrónico	Urgente Solicitud de certificado de retenciones año 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/09/2023
1/09/2023	Correo electrónico	Solicitud de costes para publicar un artículo a regioncentralrape.gov.co	D.P. solicitud de información	Gerencia	4/09/2023
4/09/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado Retención en la Fuente año 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	4/09/2023
6/09/2023	Correo electrónico	Información pasantía	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	7/09/2023
7/09/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificado de Retenciones CD- PSP-038-2023 Daniel Alarcón	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/09/2023
7/09/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	7/09/2023
8/09/2023	Correo electrónico	Solicitud corrección certificado de ingresos y retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/09/2023
8/09/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificados GSE	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/09/2023
11/09/2023	Correo electrónico	Certificado de ingresos y retenciones 2021 Y 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y	18/09/2023

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:		CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE:
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01		01/07/2021	Página 8 de 17

				Financiera	
13/09/2023	Correo electrónico	Solicitud certificado contrato 024 de 2021	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/09/2023
14/09/2023	Correo electrónico	Certificado de ingresos y retenciones vigencia 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/09/2023
14/09/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/09/2023
18/09/2023	Correo electrónico	Derecho de Petición- Solicitud de Información vacantes equivalentes- PAGINA WEB	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	21/09/2023
20/09/2023	Correo electrónico	Solicitud de Informe de Gestión RAP-E Región Central	D.P. solicitud de información	Gerencia / Oficina Asesora de Planeación Institucional	5/10/2023
22/09/2023	Correo electrónico	Solicitud de información para el seguimiento de actividades contempladas en los Planes de Manejo de los Parques Naturales Regionales	D.P. solicitud de información	Gerencia / Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	4/10/2023
25/09/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificación de Servicios	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	4/10/2023
25/09/2023	Correo electrónico	Certificado de Ingresos y retenciones 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/10/2023
27/09/2023	Correo electrónico	Solicitud urgente Certificado de ingresos y Retenciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/10/2023
2/10/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificado vigente contrato CD –PSP- 10 - 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	4/10/2023
2/10/2023	Correo electrónico	solicitud certificada del cumplimiento del contrato	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	4/10/2023
2/10/2023	Correo electrónico	solicitud soporte de descuentos fct 2102 teveandina	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/10/2023
3/10/2023	Correo electrónico	Solicitud apoyo presupuestal para la formulación de Planes de Manejo de Páramo de la jurisdicción de Corpoboyacá	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos y	3/11/2023
4/10/2023	Correo electrónico	Certificado de egreso	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/10/2023
4/10/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación laboral contrato 023 del 2022 Selma Asprilla	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/10/2023
11/10/2023	Oficio	Solicitud de información secundaria - Diagnóstico de movilidad en el marco del PMSS regional	D.P. solicitud de información	Gerencia / Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/11/2023
18/10/2023	Correo electrónico	077_Solicitud información- Reunión proyecto de investigación	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos y	25/10/2023


	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:			
	TÍTULO:		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 9 de 17

INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

F-CMC.02 - 01

23/10/2023	Correo electrónico	material promocional BICIREGION	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	22/11/2023
24/10/2023	Correo electrónico	derecho de petición adjunto	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	2/11/2023
24/10/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificado Laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/10/2023
24/10/2023	Correo electrónico	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	17/11/2023
31/10/2023	Correo electrónico	Formulario Detección de necesidades de información estadística relacionada a la Acuicultura	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	17/11/2023
2/11/2023	Correo electrónico	Solicitud soporte de pagos retención de ingresos ICETEX	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	4/12/2023
2/11/2023	Correo electrónico	Derecho de petición	D.P. solicitud de información	Gerencia	16/11/2023
9/11/2023	Correo electrónico	Certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/11/2023
9/11/2023	Correo electrónico	Solicitud certificado de contrato de prestación de servicios	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/11/2023
10/11/2023	Correo electrónico	Solicitud de avances Acuerdo Regional 02 del 2022	D.P. solicitud de i	Dirección de Planificación, Gestión Ejecución de Proyectos	24/11/2023
14/11/2023	Oficio	Solicitar copia acta de liquidación	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/11/2023
14/11/2023	Correo electrónico	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN CTO-018-2023	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/11/2023
15/11/2023	Correo electrónico	Solicitud información de concurso méritos RAPE CENTRAL	D.P. solicitud de i	Dirección Administrativa y Financiera	16/11/2023
15/11/2023	Correo electrónico	Solicitud de Certificado de Retenciones CD- PSP-097-2023 Daniel Alarcón	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/11/2023
21/11/2023	Correo electrónico	Certificación Laboral	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/11/2023
22/11/2023	Correo electrónico	Solicitud certificados de contratos y de impuestos	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	27/11/2023
27/11/2023	Correo electrónico	Solicitud certificado contratos 30 y 87 de 2022	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	28/11/2023
27/11/2023	Correo electrónico	Solicitud de certificación contrato de prestación de servicios CTO-039-2019	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	29/11/2023
28/11/2023	Correo electrónico	Solicitud de información acerca de lista de elegibles	D.P. solicitud de i	Dirección Administrativa y Financiera	4/12/2023

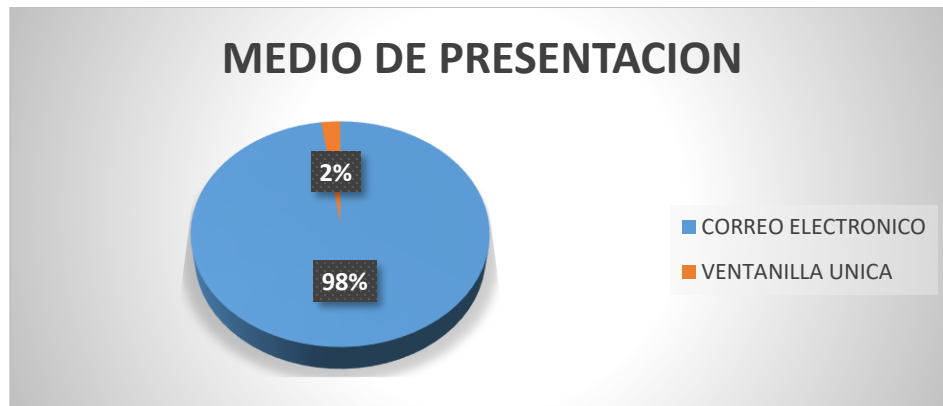


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 10 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


30/11/2023	Correo electrónico	Derecho de petición lista de elegibles proceso de selección	D.P. solicitud de i	Dirección Administrativa y Financiera	4/12/2023
1/12/2023	Correo electrónico	Reporte liquidación contrato de prestación de servicios de medios 109 de 2023 PEZETA	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	5/12/2023
1/12/2023	Correo electrónico	Solicitud urgente certificado para CD-PSP-24- 2023	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	1/12/2023
7/12/2023	Correo electrónico	solicitud certificado	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/12/2023
7/12/2023	Correo electrónico	Solicitud soporte ingresos ICETEX depagosretención de	D.P. solicitud de i	Dirección Administrativa y Financiera	13/12/2023
18/12/2023	Correo electrónico	Solicitud Certificación Laboral Contrato CD- PSP-06-2023	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/12/2023
20/12/2023	Correo electrónico	Certificado laboral	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/12/2023
27/12/2023	Correo electrónico	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN CTO-018- 2023	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024
27/12/2023	Correo electrónico	Certificaciones de contratos vigencia 2023 Daniel Alarcón Robles	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024
28/12/2023	Correo electrónico	Solicitud copia de contrato	trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024

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

MEDIO DE PRESENTACION

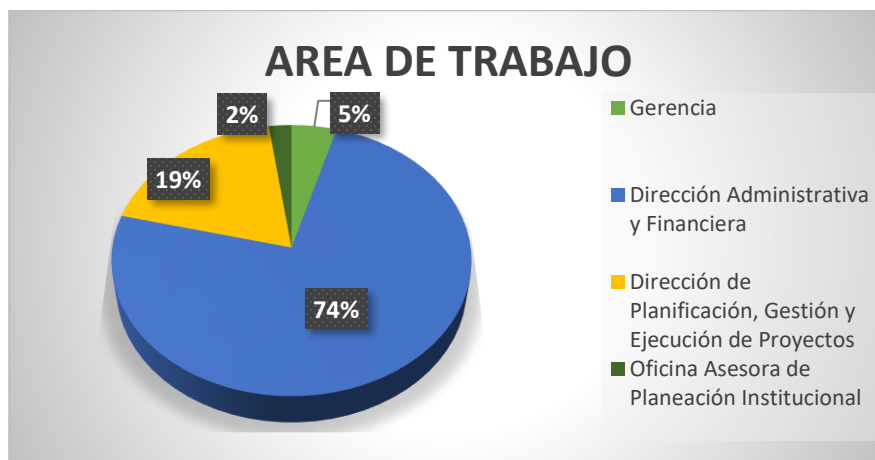


El 98% (87) de los requerimientos ingresaron por el correo electrónico institucional y el 2% (2) por atención presencial.


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 11 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

SEGÚN AREA DE TRABAJO

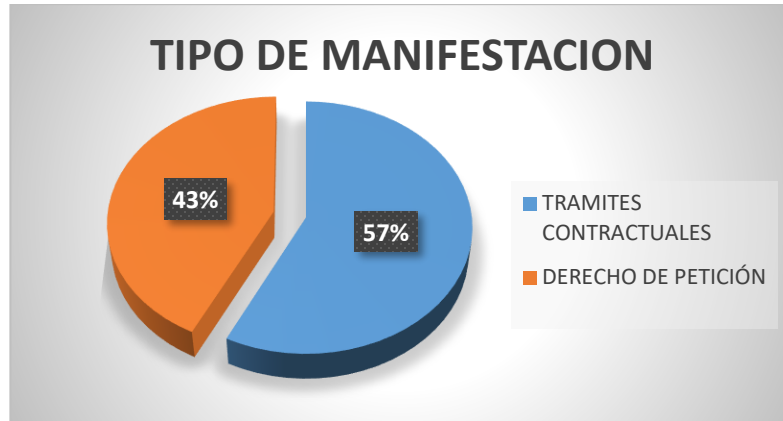
AREA DE TRABAJO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Gerencia	0	2	1	0	1	0	4
Dirección Administrativa y Financiera	13	12	14	7	11	9	66
Dirección. de Planificación, gestión y Ejecución	1	7	2	6	1	0	17
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0	0	0	2
Total PQRSD	15	21	18	13	13	9	89



El 74 % de la PQRSD correspondieron a la Dirección Administrativa y financiera, el 19 % a la dirección de Planificación, gestión y ejecución de proyectos y el 5% a la Gerencia y 2% a la oficina asesora de planeación.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		CÓDIGO:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TÍTULO:		F-CMC.02 - 01	VIGENTE A PARTIR DE:
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			01/07/2021
			Página 12 de 17

TIPO DE MANIFESTACION




El 57% de las solicitudes corresponden a tramites contractuales, principalmente a la solicitud de certificados tributarios, solicitud de certificados laborales, certificados de ingresos y retenciones, certificados de contratos con obligaciones.

El 43 % corresponden a derechos de petición sobre diversos temas como licitaciones públicas, operaciones recíprocas con algunos asociados y solicitud de información -




TIEMPOS DE RESPUESTA


Los tiempos de respuesta para las comunicaciones recibidas durante el periodo informado se ven en la siguiente tabla:

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 13 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


Fecha de entrada	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
4/07/2023	5/07/2023	1
4/07/2023	19/07/2023	11
5/07/2023	18/07/2023	9
6/07/2023	18/07/2023	8
10/07/2023	18/07/2023	6
12/07/2023	18/07/2023	4
17/07/2023	18/07/2023	1
18/07/2023	4/08/2023	12
19/07/2023	31/07/2023	7
21/07/2023	21/07/2023	0
24/07/2023	31/07/2023	5
25/07/2023	26/07/2023	1
26/07/2023	31/07/2023	3
27/07/2023	2/08/2023	4
31/07/2023	3/08/2023	3
2/08/2023	30/08/2023	18
2/08/2023	3/08/2023	1
8/08/2023	25/08/2023	12
8/08/2023	31/08/2023	16
9/08/2023	31/08/2023	15
9/08/2023	15/08/2023	4
11/08/2023	31/08/2023	13
14/08/2023	23/08/2023	6
14/08/2023	31/08/2023	12
15/08/2023	1/09/2023	12
16/08/2023	31/08/2023	10
17/08/2023	28/08/2023	6
23/08/2023	31/08/2023	6

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 14 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

23/08/2023	31/08/2023	6
23/08/2023	31/08/2023	6
25/08/2023	31/08/2023	4
28/08/2023	1/09/2023	4
28/08/2023	6/09/2023	7
30/08/2023	31/08/2023	1
30/08/2023	31/08/2023	1
30/08/2023	4/09/2023	4
31/08/2023	7/09/2023	5
1/09/2023	1/09/2023	0
1/09/2023	4/09/2023	1
4/09/2023	4/09/2023	0
6/09/2023	7/09/2023	1
7/09/2023	18/09/2023	7
7/09/2023	7/09/2023	0
8/09/2023	18/09/2023	7
8/09/2023	15/09/2023	5
11/09/2023	18/09/2023	5
13/09/2023	18/09/2023	3
14/09/2023	18/09/2023	2
14/09/2023	18/09/2023	2
18/09/2023	21/09/2023	3
20/09/2023	5/10/2023	11
22/09/2023	4/10/2023	8
25/09/2023	4/10/2023	7
25/09/2023	17/10/2023	15
27/09/2023	17/10/2023	13
2/10/2023	4/10/2023	2
2/10/2023	4/10/2023	2
2/10/2023	17/10/2023	10

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 15 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	


3/10/2023	3/11/2023	22
4/10/2023	17/10/2023	8
4/10/2023	17/10/2023	8
11/10/2023	20/11/2023	25
18/10/2023	25/10/2023	5
23/10/2023	22/11/2023	20
24/10/2023	2/11/2023	7
24/10/2023	30/10/2023	4
24/10/2023	17/11/2023	16
31/10/2023	17/11/2023	11
2/11/2023	4/12/2023	20
2/11/2023	16/11/2023	8
9/11/2023	16/11/2023	4
9/11/2023	16/11/2023	4
10/11/2023	24/11/2023	9
14/11/2023	20/11/2023	4
14/11/2023	16/11/2023	2
15/11/2023	16/11/2023	1
15/11/2023	24/11/2023	7
21/11/2023	23/11/2023	2
22/11/2023	27/11/2023	3
27/11/2023	28/11/2023	1
27/11/2023	29/11/2023	2
28/11/2023	4/12/2023	4
30/11/2023	4/12/2023	2
1/12/2023	5/12/2023	2

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 16 de 17
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

1/12/2023	1/12/2023	0
7/12/2023	12/12/2023	2
7/12/2023	13/12/2023	3
18/12/2023	19/12/2023	1
20/12/2023	26/12/2023	3
27/12/2023	18/01/2024	14
27/12/2023	18/01/2024	14
28/12/2023	18/01/2024	13

Como se evidencia en el cuadro anterior, las respuestas a los peticionarios se dieron dentro de los límites establecidos en la normatividad y en la circular 20234100018 del 16/05/2023

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

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

CONCLUSIONES

Conclusiones

1. El principal medio de recepción de PQRSD es el correo electrónico institucional.
2. No se presentó extemporaneidad en las respuestas en ningún requerimiento.
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.

Agradeciendo la atención,



MONICA ADRIANA RODRIGUEZ ALVARADO

Asesora de Control Interno