

**REGIÓN
CENTRAL**



RAP-E

Estamos Construyendo Región

INFORME DE ATENCIÓN PQRSD

RAP-E REGION CENTRAL

Primer semestre 2024

	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

FERNANDO DE JESUS TOVAR ROJAS
Director Administrativo y Financiero

YAMIR OSWALDO LOPEZ PEÑA
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 2024



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA

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

INFORME DE ATENCIÓN PQRS

Primer Semestre - 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
INFORMACIÓN GENERAL	3
MARCO LEGAL	3
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
INTRODUCCIÓN	4
SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCION	5
INFORME	5
ANÁLISIS	18
MEDIO DE PRESENTACION	18
SEGÚN AREA DE TRABAJO	19
TIPO DE MANIFESTACION	19
OBSERVACIONES	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, dando cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en atención a su rol de seguimiento y evaluación, realiza la evaluación de las PQRSD de la entidad, tomando como referencia la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera -Proceso de Atención al Ciudadano, y presenta el siguiente informe para el periodo comprendido de enero a junio, segundo semestre de 2024.

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 21
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 primer semestre del año 2024 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.

La matriz de control de peticiones se encuentra publicada en la página WEB de la Entidad de la cual puede ser consultada en el enlace <https://regioncentralrape.gov.co/contactenos/>, esta tuvo mejoras, buscando tener un control más efectivo sobre los términos de respuesta, emitiendo alertas semanales, minimizando así los riesgos por respuestas inoportunas a las solicitudes.

Con fecha 21 de febrero de 2024, la dirección administrativa expidió circular, a donde se impartieron directrices sobre los siguientes aspectos: 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, comunicaciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, necesidad de consulta de sobre la clasificación de la información reservada y 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 5 de 21
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCION

Además de lo anterior, realizaron las siguientes acciones:

- Entrega de informes mensuales sobre el estado de las PQRS y de los canales de atención.
- Depuración de comunicaciones recibidas las cuales se trasladaron por competencia.

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

CANAL	TOTAL
Correo electrónico contáctenos	146
TOTAL, COMUNICACIONES CANALES RAP-E	146

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano Julio 2024

Se recibieron 146 comunicaciones todas a través del correo electrónico, según cuadro de control entregado por el proceso de atención al ciudadano.

De las comunicaciones recibidas, 8 se trasladaron por competencia a otras entidades del estado, en concordancia con la información solicitada.

INFORME

Del total de las comunicaciones recibidas y una vez depuradas para el primer semestre de la vigencia 2024, se radicaron a través del sistema de información, SIDCAR, 135 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):

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO	VERSIÓN No. 07
	PROCESO:			
	TÍTULO:		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	Página 6 de 21	

Fecha de entrada	Canal de recepción	Ciudad	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
09/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de Petición	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	19/01/2024	8
09/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación laboral contrato CD-PSP-22-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	7
09/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificación Laboral	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	09/01/2024	0
09/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificación Laboral Contrato CD-PSP-17 de 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	10
09/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificación Contrato CD-PSP-11-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	10
09/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	7
10/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados contractuales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	6
10/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado contractual del contrato CD-PSP-106-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	6
10/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral contrato CD-PSP-15-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	6
10/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificados contratos 2023 D***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	6
10/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de retención de IVA D***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	12/01/2024	2

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 7 de 21	

11/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	solicitud certificado H***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	8
11/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	8
11/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Petición de Información PQRS - Biciregion	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	24/01/2024	9
11/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado laboral CTO CD-PSP-028-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	5
11/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado laboral CTO 042-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	5
12/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificación laboral Contrato CD-PSP-85-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	4
12/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación contrato 31 de 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	4
16/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados urgente	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	16/01/2024	0
17/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación contratos CTO 068 2019 y CTO 031 2020	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	4
17/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral contrato 076 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/01/2024	3
17/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/01/2024	1
17/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación laboral contrato CD-PSP-22-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/01/2024	3

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 8 de 21	

22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	solicitud certificaciones laborales año 2023 y certificado de retenciones	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	26/01/2024	4
22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	1
22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral.	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	1
22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	1
22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	23/01/2024	1
22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2024	3
22/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados tributarios año gravable 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	26/01/2024	4
23/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados laborales como contratista	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	5
23/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificado Laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	5
23/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral CD-PSP-68-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	5
24/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	4
24/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado Laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	4

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 9 de 21	

24/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado contrato CD-PSP-44-2023 y***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	4
25/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificado Laboral A*** en la RAPE años 2022 y 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	3
25/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	URGENTE *** Solicitud certificados 2023 ICA, IVA, FUENTE	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	25/01/2024	0
25/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	26/01/2024	1
26/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación contrato CD-PSP-057 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	2
29/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	1
29/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación laboral	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	30/01/2024	1
30/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud - certificado contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	8/02/2024	7
30/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificaciones Laborales R***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/02/2024	13
31/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/02/2024	7
31/01/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/02/2024	12

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:		INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
				F-CMC.02 - 01	Página 10 de 21	

06/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación contractual y certificado de ingresos y retenciones 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/02/2024	8
06/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	certificado ica	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	7/02/2024	1
07/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de retenciones	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	7/02/2024	0
07/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de retención	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/02/2024	2
07/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de retención de ICA D***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/02/2024	2
08/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de retenciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/02/2024	6
09/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Información agro	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	14/02/2024	3
12/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	16/02/2024	4
12/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de petición Región administrativa y de planeación especial rape 066 DE 2017 - adescubrir	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/02/2024	6
12/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Participación ciudadana para respuesta desde el area misional	D.P. de consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	13/03/2024	22

	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 11 de 21	

13/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de petición	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	21/02/2024	6
14/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud URGENTE certificado retenciones 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/02/2024	1
14/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado ingresos y rentas 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	15/02/2024	1
15/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificado urgente	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	15/02/2024	0
19/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Región administrativa y de planeación especial rape	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	29/02/2024	8
20/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	21/02/2024	1
23/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de Petición Ley 1755-2015	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	4/03/2024	6
23/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud validación experiencia laboral - Paola Andrea Chacón Tellez	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	23/02/2024	0
27/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de Información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	29/02/2024	2
28/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral - Ing. C***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/03/2024	5
29/02/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación laboral G***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/03/2024	4

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 12 de 21	

1/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados de retención 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	6/03/2024	3
4/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	AMQ-UTA-018-24 Solicitud respetuosa	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	12/03/2024	6
4/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/03/2024	2
5/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificaciones de retenciones de 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	6/03/2024	1
6/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificados de retenciones 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	11/03/2024	3
6/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Urgente solicitud certificados 2023 - ANDIVISION SAS NIT 830.088.172-8	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	11/03/2024	3
11/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de información.	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/03/2024	5
11/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificación contractual CD-PSAG-13-2024	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/03/2024	5
13/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de petición	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	21/03/2024	6
13/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral H***	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	18/03/2024	3
14/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de Petición	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	19/03/2024	3

	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 13 de 21	

19/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	22/03/2024	3
20/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados urgente	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	5/04/2024	9
22/03/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Inventario Negocios Verdes	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/04/2024	16
1/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud informacion	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	22/04/2024	15
2/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Saludo - Proyectos de transición energética Departamento del Huila	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/04/2024	17
2/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Beneficiar	D.P. solicitud de información	Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	3/04/2024	1
2/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificación Tienda Sumercé	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	24/04/2024	16
2/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificación contrato 035 de 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	4/04/2024	2
4/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación contrato 109 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/04/2024	3
4/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificados tributarios año gravable 2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	17/04/2024	9
4/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Averiguar por la cholupa	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	8/04/2024	2

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 14 de 21	

5/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	solicitud de certificado de contrato	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/04/2024	2
9/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificaciones contractuales	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	15/04/2024	4
11/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de petición	D.P. solicitud de información	Gerencia	15/04/2024	2
12/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de retenciones tributarias del año 2023 GOLD SYS LTDA	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	17/04/2024	3
15/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Capacitador plataforma SUMERCE. Ferias con CAMPESENA.	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	19/04/2024	4
15/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Conciliación de operaciones recíprocas a corte 31 DE MARZO 2024	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	17/04/2024	2
15/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Validación expediente laboral	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	22/04/2024	5
15/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de ejecución proyectos Localidad de San Cristóbal.	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/04/2024	8
22/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado contrato CD-PSP-04-2024	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/04/2024	2
22/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de Certificación de Contrato por Prestación de Servicios CD-PSP-47 de 16/03/23	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	24/04/2024	2

	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 15 de 21	

22/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificados	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	23/04/2024	1
24/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado contractual CD-PSP-03-2024	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	25/04/2024	1
29/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	Urgente solicitud certificados retenciones 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	21/05/2024	14
29/04/2024	Correo electrónico	Bogotá	solicitud de certificación	Trámites contractuales	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	9/05/2024	7
3/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	9/05/2024	4
3/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificados de retención 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	22/05/2024	12
7/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Urgente partidas conciliatorias contaduría general de la nación depto de boyaca a marzo 2024	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	22/05/2024	10
7/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Consulta	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	27/05/2024	13
8/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Validación laboral - CARACTER URGENTE	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	9/05/2024	1
8/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Reporte en el SIGA antes del 14 de junio	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	31/05/2024	16

	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 16 de 21	

8/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/05/2024	7
9/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificados de retención de IVA Daniel Alarcón	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	22/05/2024	8
16/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificación de contrato	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/05/2024	2
16/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de Certificado contractual	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	20/05/2024	2
21/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Proyecto Innovación Rural y Sostenible para el Desarrollo Regional-AICS	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	5/06/2024	10
21/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	TARIFARIO WEB	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	22/05/2024	1
24/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificación Laboral Contrato CD-PSP-06-2023	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	31/05/2024	5
24/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de certificación laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	4/06/2024	6
31/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud visita - GUAYATÁ BOYACÁ	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	20/06/2024	12
31/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Envío Oficio No. 20242044151	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	6/06/2024	3
31/05/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud Certificación Laboral Contrato 025 de 2022	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	7/06/2024	4



	TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATO		VERSIÓN No. 07	
	PROCESO:		CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
	TITULO:			CÓDIGO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO			F-CMC.02 - 01		Página 17 de 21	

4/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	GPX: Circuito Perimetral en bicicleta de Latinoamérica	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	5/06/2024	1
4/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Ruta turística Bogota	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	5/06/2024	1
12/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	SOLICITUD SOPORTES DE PAGO A NOMBRE DE FABC	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	12/06/2024	0
12/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud entrevista estudiante destacada a nivel internacional	D.P. solicitud de información	Gerencia	19/06/2024	5
12/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado laboral	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	28/06/2024	12
14/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de apoyo semana ambiental	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/06/2024	2
17/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Derecho de petición	D.P. solicitud de información	Gerencia	24/06/2024	5
24/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Presentación proyecto mango colombia	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	2/07/2024	5
24/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Traslado Derecho de petición radicado SDA 2024ER119768	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Pendiente	En términos
25/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Acceso a Sumerce.tienda	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	28/06/2024	3

	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 18 de 21	

25/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado contractual CD-PSP-03-2024	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	Pendiente	En términos
26/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud certificado de contratos celebrados con funciones	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	Pendiente	En términos
26/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Certificación contrato - CD 013 de 2019	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	Pendiente	En términos
27/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	C*** / Previous employment	Trámites contractuales	Dirección Administrativa y Financiera	Pendiente	En términos
28/06/2024	Correo electrónico	Bogotá	Solicitud de ayuda	D.P. solicitud de información	Gerencia	Pendiente	En términos

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Atención al Ciudadano Julio 2024

ANÁLISIS

Para este análisis se tuvieron en cuenta las comunicaciones presentadas a la entidad y efectivamente radicadas a través de SIDCAR.

MEDIO DE PRESENTACION

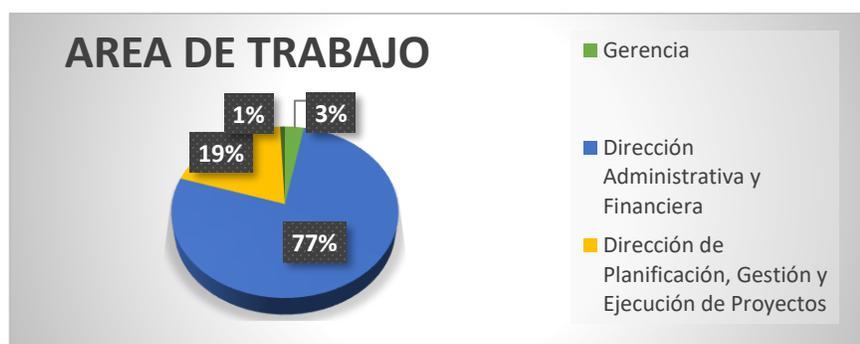


El 100% (135) de los requerimientos ingresaron por el correo electrónico institucional.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 01/07/2021 Página 19 de 21
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO			
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

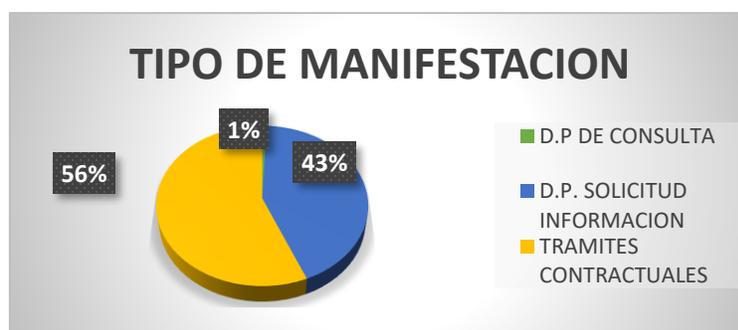
SEGÚN AREA DE TRABAJO

AREA DE TRABAJO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia	0	0	0	1	0	3	4
Dirección Administrativa y Financiera	44	17	10	13	14	6	104
Dirección. de Planificación, gestión y Ejecución	2	4	4	7	3	6	26
Gestión documental y de servicio al ciudadano	0	0	0	1	0	0	1
Total PQRSD	46	19	14	22	17	14	135



El 77 % de la PQRSD correspondieron a la Dirección Administrativa y financiera, el 19 % a la dirección de Planificación, gestión y ejecución de proyectos y el 3% a la Gerencia y 1% al proceso de Gestión documental y servicio al ciudadano.

TIPO DE MANIFESTACION



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 07
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE:
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		01/07/2021	
TITULO:	CÓDIGO:	Página 20 de 21	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

El 56% de las PQRS corresponden a tramites contractuales, principalmente a la solicitud de certificados tributarios, solicitud de certificados laborales, certificados de retenciones.

El 43 % corresponden a derechos de petición solicitando información sobre diversos temas de los que maneja la entidad

El 1% correspondió a derechos de petición de consulta

OBSERVACIONES

Requerimientos sin tramitar

A corte de 30 de junio de 2024, solo se evidenciaron 6 comunicaciones sin respuesta, pero estando aun dentro del término para la misma; El promedio del tiempo de respuesta fue de 5 días, lo cual estaría dentro de los tiempos reglamentarios.

Requerimientos fuera de términos

Sin embargo, a lo anterior, llama la atención 2 comunicaciones que estuvieron en el límite del tiempo de respuesta y 5 que sobrepasaron el término para dar respuesta, lo que se manifiesta en un riesgo para la entidad.

Fecha de entrada	Canal de recepción	Entidad / Dirección	Ciudad	Asunto de la Petición	Modalidad de petición	Dependencia responsable	Fecha de Respuesta al peticionario	N. de días de la respuesta
12/02/2024	Correo electrónico	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Bogotá	Participación ciudadana para respuesta desde el área misional	D.P. de consulta	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	13/03/2024	22
22/03/2024	Correo electrónico	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Bogotá	Solicitud Inventario Negocios Verdes	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	18/04/2024	16
1/04/2024	Correo electrónico	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Bogotá	Solicitud información	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	22/04/2024	15
2/04/2024	Correo electrónico	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Bogotá	Saludo - Proyectos de transición energética Departamento del Huila	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	25/04/2024	17

	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 21 de 21

2/04/2024	Correo electrónico	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Bogotá	Certificación Tienda Sumercé	D.P. solicitud de información	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	24/04/2024	16
29/04/2024	Correo electrónico	Dirección Administrativa y Financiera	Bogotá	Urgente solicitud certificados retenciones 2023	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	21/05/2024	14
8/05/2024	Correo electrónico	Dirección Administrativa y Financiera	Bogotá	Reporte en el SIGA antes del 14 de junio	D.P. solicitud de información	Dirección Administrativa y Financiera	31/05/2024	16

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

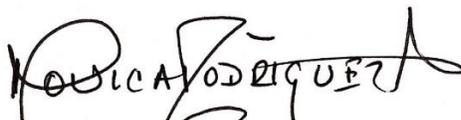
Conclusiones

1. A pesar de las constantes alertas emitidas por el Proceso de Atención al Ciudadano, algunas respuestas estuvieron por fuera de términos.
2. El principal medio de recepción de PQRS fue el correo electrónico institucional.
3. El tiempo de respuesta promedio del periodo fue 5 días, teniendo en cuenta la respuesta oportuna.

Recomendaciones

1. Se reitera el cumplimiento de los tiempos de respuesta en concordancia 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