

Apartadó, 21 de enero del 2019

Doctora

VANESSA PAREDES ZUÑIGA

Directora General

CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2018

Cordial saludo,

Con la finalidad de brindar herramientas que faciliten la evaluación de los temas de interés y que están articulados a los objetivos de la administración, se presenta el análisis del balance de CORPOURABA frente al cumplimiento de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS de la vigencia 2018, como parte de la estrategia de seguimiento preventivo que se viene implementando desde Control Interno.

Como es de su conocimiento, en las diferentes evaluaciones presentadas, se ha verificado que la Entidad viene generando resultados importantes en el cumplimiento oportuno de las PQRDS, como resultado del compromiso de todos los funcionarios y de la implementación de la estrategia del seguimiento preventivo, resumido a continuación:

- **Seguimiento semanal** de las PQRDS, en el que se genera el listado de las peticiones que vencen en la semana siguiente y adicionalmente se realiza un seguimiento posterior para verificar el estado de cumplimiento de dichas peticiones, según la información registrada en los módulos PQRDS y Gestión Documental.
- **Seguimiento mensual** para monitorear el estado de las PQRDS durante el mes e identificar posibles situaciones para mejorar o corregir.
- **Seguimiento trimestral** para evaluar el comportamiento de las peticiones por cada trimestre. Tanto en el seguimiento mensual, como en el trimestral, se presenta un balance frente al desempeño de las diferentes dependencias, como insumo para las evaluaciones que se requieren con relación al tema de oportunidad.
- Evaluación Anual para analizar el balance de la vigencia y el desempeño final de las dependencias, presentado bajo el presente documento.

Esta estrategia permite tener todas las peticiones monitoreadas, generado compromisos de cumplimiento sin importar el tipo de solicitud, resaltando el desempeño de las dependencias y tomando las medidas para el manejo adecuado de la herramienta CITA, que integra los módulos PQRDS y Gestión Documental, las cuales facilitan la administración, trazabilidad y respuesta oportuna de las peticiones.

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2018

Por medio de esta estrategia, la Corporación cumple con las normativas relacionadas con el Sitio web y los acuerdos por el Buen Gobierno monitoreado por ASOCARS.

En este sentido, se presenta el estado de las peticiones que ingresaron a la Corporación durante el 1 de enero al 31 de diciembre del 2018, identificando 7614 ingresos en el sistema de Gestión Documental, de los cuales 1154 fueron ingresados como PQRDS:

Tabla 1. Estado Consolidado de las PQRDS – vigencia 2018

Estado	Cantidad	%
Cumplido	1085	94%
En proceso	1	0,1%
Respuesta temporal	0	0
Respuesta temporal vencida	9	1%
Vencido con respuesta	59	5%
Vencido sin respuesta	0	0
Total	1154	100%

- Durante la vigencia 2018 la Entidad gestionó 1085 PQRDS correspondiente al 94% de cumplimiento de oportunidad.
- Según el sistema CITA, se verifican 68 solicitudes con respuesta extemporánea, es decir que el 6% de todas las peticiones ingresadas en el año fueron respondidas sin cumplir con la fecha establecida. Aunque se considera un porcentaje muy bajo frente al total de la vigencia, la Entidad debe fortalecer las gestiones para disminuir las peticiones con este estado, buscando mayor satisfacción de la ciudadanía en materia de oportunidad de las PQRDS.
- Se resalta que en el reporte generado desde el sistema CITA utilizado para realizar el presente análisis, no se identifican peticiones vencidas sin respuesta, lo cual evidencia el compromiso de la Entidad para la atención de las solicitudes de la ciudadanía.

Para efectos de tener un panorama amplio con relación a los indicadores y evidenciar el desempeño positivo de la Corporación en el cumplimiento oportuno de las PQRDS, se presenta a continuación la comparación de los años 2016, 2017 y 2018:

Tabla 2. Comparación desempeño años 2016, 2017 y 2018

ESTADO	2016		2017		2018	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo	8	0,8%	5	0,4%		
Cumplido	456	43%	851	75%	1085	94%
En proceso					1	0,1%
Respuesta temporal vencida	4	0,4%	14	1%	9	1%
Vencido con respuesta	430	41%	214	19%	59	5%
Vencido sin respuesta	154	15%	58	5%	0	0%
TOTAL	1052	100%	1142	100%	1154	100%

- En materia de oportunidad, el año 2016 finalizó con 43% de cumplimiento; la vigencia 2017 se presenta un comportamiento importante frente al año anterior, obteniendo un resultado del 75%,

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2018

asociado a la estrategia de seguimiento preventivo de las PQRDS que inició en el segundo semestre de dicha vigencia.

Para la vigencia 2018, existe un cumplimiento del 94% de oportunidad, aumentando 20 puntos con relación al año 2017, es decir, en el periodo 2018 existe un aumento de 234 peticiones respondidas oportunamente frente al año inmediatamente anterior.

- Con relación a las peticiones vencidas con respuesta, se idéntica en el año 2016 que el 41% de las PQRDS fueron respondidas extemporáneamente (434 peticiones), mientras que en el 2017 se verifica una disminución importante, obteniendo un resultado del 20% de las peticiones con respuesta extemporánea (228 solicitudes).

Para la vigencia 2018 sólo se verifica un 6% de las peticiones con respuesta extemporánea (68 peticiones), lo cual es sumamente importante resaltar, toda vez que evidencia el esfuerzo de la Corporación por mejorar la satisfacción de la ciudadanía en materia de oportunidad.

- Frente a las peticiones vencidas sin respuesta, en el año 2016 se registran 154 solicitudes correspondientes al 15%, en la vigencia 2017 se identifica una mejora importante, debido a que sólo el 5% de las peticiones aparecen sin una respuesta asociada en el sistema (58 solicitudes).

Tal como ya se mencionó anteriormente, es importante destacar que en el año 2018 no se verifican peticiones vencidas sin respuesta, evidenciando de esta manera el compromiso de la Corporación con el servicio al ciudadano.

De igual forma, con la finalidad de tener un panorama más amplio de la gestión de las PQRDS durante el año 2018, en la siguiente tabla se presenta la relación de las peticiones por trimestre:

Estado	Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3		Trimestre 4		TOTAL	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	226	92%	266	95%	333	95%	260	94%	1085	94%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0,1%
Respuesta temporal vencida	4	2%	1	0,4%	1	0,3%	3	1%	9	1%
Vencido con respuesta	15	6%	13	5%	17	5%	14	5%	59	5%
Total	245	100%	280	100%	351	100%	278	100%	1154	100%

- Se resalta el tercer trimestre, presenta el mayor número de peticiones ingresadas en el mes con 351 solicitudes, de las cuales 333 se respondieron oportunamente, correspondiente al 95%.
- Con relación a las peticiones vencidas con respuesta, se verifica que en el segundo trimestre se presenta el menor número de solicitudes con respuesta extemporánea, 14 peticiones que corresponden al 5,4% del total de las peticiones del trimestre y el mayor número se identifica en el primer trimestre, con 19 solicitudes que significan el 8% de dicho trimestre.

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2018

Con el propósito de facilitar herramientas para la medición por dependencia y definir estrategias de mejoramiento al interior de las diferentes áreas, para obtener mejores resultados en los indicadores, se presenta el balance del año por cada una de las dependencias de la Entidad:

Tabla 3. Desempeño de las Dependencias, cumplimiento de PQRDS año 2018

Estado	D.G		Jurídica		SAF		SPOT		SGAA		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	9	82%	250	91%	165	91%	63	93%	598	96%	1085	94%
En proceso		0	1	0,4%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,1%
Respuesta temporal		0		0%		0%		0%		0%	0	0%
Respuesta temporal vencida		0	4	1%	1	1%		0%	4	1%	9	1%
Vencido con respuesta	2	18%	19	7%	15	8%	5	7%	18	3%	59	5%
Vencido sin respuesta		0		0%		0%		0%		0%	0	0%
Total	11	100%	274	100%	181	100%	68	100%	620	100%	1154	100%

Nota: la Subdirección SGAA incluye territoriales.

- La Dirección General presenta 82% de oportunidad, asociado a dos peticiones respondidas de forma extemporánea, las cuales ingresaron por la Dirección pero su respuesta dependía de otras dependencias, sin embargo, mejoró el desempeño frente al año 2017 que finalizó con 67% de cumplimiento.
- El área Jurídica contempla 250 solicitudes respondidas oportunamente correspondiente al 91% y presenta 23 solicitudes vencidas con respuesta. Se identifica que durante todo el año gestionó 274 solicitudes (24% del total). Está dependencia mejoró notablemente con respecto al año inmediatamente anterior en el que finalizó con 70% de oportunidad.
- La Subdirección Administrativa y Financiera - SAF gestionó oportunamente 165 solicitudes (91%) y presenta 16 peticiones con respuesta extemporánea. La dependencia gestionó 181 solicitudes (16% del total del año). También es importante resaltar las mejoras frente al año 2017 donde obtuvo un resultado del 75% de cumplimiento.
- La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial - SPOT finalizó con 93% de cumplimiento y registra 5 solicitudes con respuestas por fuera de la fecha prevista. Frente al total de las peticiones del año, la subdirección gestionó 68 de las solicitudes (6%). De igual forma, se destaca el mejoramiento del área con respecto al año 2017, en el que finalizó con 77% de cumplimiento.
- La Subdirección de Gestión y Administración Ambiental - SGAA registra 620 solicitudes correspondiente al 54% del total de PQRDS ingresadas en la vigencia 2018. Se resalta que el 96% de las peticiones de la dependencia fueron respondidas oportunamente (598 solicitudes) y sólo el 4% aparecen registradas con respuesta extemporánea (22 peticiones). También es importante destacar su comportamiento con relación a la vigencia 2017, en el que finalizó con 76% de oportunidad.

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2018

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conforme a la evaluación realizada desde Control Interno teniendo presente la información registrada en el sistema CITA, se resaltan los siguientes puntos:

- Para la vigencia 2018 se verifica un balance muy positivo e importante para la Corporación, debido a que el 94% de las solicitudes fueron respondidas oportunamente, aumentando notablemente el indicador de oportunidad frente a los años anteriores (2016: 43% y 2017: 75%).
- Es de resaltar el esfuerzo de la Corporación de atender oportunamente las solicitudes de la ciudadanía, lo cual se puede evidenciar tanto en el ítem anterior y también en la disminución de las peticiones con respuesta extemporánea. El año 2018 finalizó sólo con el 5% de las peticiones bajo el estado vencidas con respuesta (68 solicitudes), mientras que en el 2016 terminó con 41% (430 solicitudes) y en el 2017 se registra el 19% con respuesta extemporánea (214 peticiones).
- De igual forma, se identifica que año tras año se viene haciendo el esfuerzo de responder cada una de las solicitudes que ingresan en la Entidad, lo cual se puede identificar en el comportamiento registrado en el documento bajo el estado vencidas sin respuesta. En el año 2016 se registrar 154 solicitudes (15%), mejorando en el año 2017 que finalizó con 58 peticiones sin respuesta asociada (5%) y en la vigencia 2018 no se evidencian peticiones con dicho estado.
- Frente al desempeño de las dependencias se resalta el esfuerzo realizado por la SGAA, debido a que además de gestionar el 54% de todas las peticiones de la Corporación en la vigencia 2018, finalizó con el mejor resultado de la Corporación, obteniendo un 96% de cumplimiento de oportunidad (598 solicitudes).

Así mismo, de acuerdo al seguimiento efectuado durante el año a través de la estrategia de seguimiento preventivo que se realiza desde Control Interno, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Fortalecer las herramientas PQRDS y Gestión Documental, en el sentido de crear un mecanismo de control para evitar cualquier posibilidad de guardar radicados.
- Se identificó en varias peticiones que no se les realizó todo el flujo en el módulo PQRDS, generando vacíos en el sistema que pueden ser importantes para identificar y controlar las peticiones con respuestas temporales. En el momento existe un riesgo frente a las peticiones con respuesta temporal, puesto que no aparecen nuevamente en los reportes y por ende, se dificulta realizar el seguimiento que asegure una respuesta efectiva al usuario.

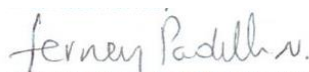
Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2018

- Es importante revisar el caso de la Secretaria General, específicamente para las peticiones de cobro coactivo que están siendo direccionadas a la Subdirección Administrativa y Financiera, cuando dicho tema corresponde realmente a la Secretaria General.
- Se identificaron errores en el momento de enlazar la respuesta a la petición desde el modulo Gestión Documental, subiendo documentos que no correspondían a la petición, situación que se debe mejorar en la vigencia 2019, bajo el enfoque del autocontrol o implementación del control de la primera línea de defensa que establece el Modelo Integrado de Planeación - MIPG.
- En diferentes espacios se ha manifestado la importancia de los controles, especialmente el que se realiza desde los puntos secretariales. En este sentido, en el momento de hacer cambios, traslados o reemplazos de personal por cualquier motivo, se debe asegurar que se mantenga el control de las PQRDS, para evitar respuestas extemporáneas.
- La gestión de las territoriales es sumamente importante porque es una forma de visualizar a CORPOURABA en el territorio y de atender las opiniones de las comunidades, situación por la cual se invita a revisar las PQRDS especialmente de la territorial Atrato, toda vez que no se visualiza ningún ingreso como derecho de petición en los años 2016, 2017 y 2018. En la información registrada en el módulo gestión Documental en dicha territorial se identifican algunos ingresos que aplican como PQRDS.

Los sistemas de Gestión Documental y PQRDS permiten tener la trazabilidad de la información, mantener datos actualizados y coherentes frente a la atención de las peticiones, por eso la importancia de que las respuestas sean gestionadas de forma adecuada a través de dichas herramientas, enlazando las respuestas debidamente a las peticiones correspondientes.

Teniendo en cuenta las directrices del MIPG, específicamente las líneas de defensa que establece la dimensión Control Interno, se recomienda fortalecer los controles de la Primera línea – autocontrol (los funcionarios asignados para la respuesta), procurando dar una respuesta de fondo y en las fechas establecidas; la Segunda Línea (subdirectores, SPOT), revisar y monitorear que las peticiones sean respondidas acordes con la solicitud de la ciudadanía en los términos establecidos y desde Control interno como Tercera Línea, se mantener la verificación del cumplimiento de dichos controles, para efectos de reducir el número de peticiones con respuestas extemporáneas.

Atentamente,


FERNEY E. PADILLA NUÑEZ
Asesor Control Interno