

Apartadó, 6 de febrero de 2018

Doctora
VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Director General
CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2018

Cordial saludo,

En aras de suministrar elementos para la evaluación de las diferentes dependencias de la Entidad y con el fin de ir generando una cultura positiva frente a la oportunidad de las respuestas de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS, desde Control Interno se vienen realizando varias estrategias de seguimiento control preventivo, en aras de facilitar a las dependencias las herramientas requeridas para mejorar el cumplimiento de los tiempos establecidos.

La estrategia está enfocada al seguimiento semanal, en el que se genera el listado de las peticiones que vencen en la semana siguiente y un seguimiento posterior para verificar el estado de cumplimiento, según la información registrada en los módulos PQRDS y Gestión Documental; así mismo, también se genera un seguimiento mensual para monitorear el estado de las PQRDS durante el mes.

Para efectos de cumplir con las normativas relacionadas con el Sitio web y acuerdos por el Buen Gobierno, se iniciará con el seguimiento trimestral para su publicación en la página web; en este sentido, se presenta a continuación el estado de las peticiones que ingresaron a la Corporación durante el primer trimestre 2018, es decir, desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de la presente vigencia:

| Estado | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| Cumplidas oportunamente | 201 | 82% |
| En Proceso (en los tiempos) | 32 | 13% |
| Vencida con Respuesta | 8 | 3% |
| Vencida sin Respuesta | 3 | 1% |
| TOTAL | 244 | 100% |

VANESSA PAREDES ZUÑIGA

Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2018

En la siguiente tabla se presenta la relación de las PQRDS con la consolidación por mes – primer trimestre 2018:

| Estado | Enero | | Febrero | | Marzo | | Consolidado | |
|-----------------------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Cumplidas oportunamente | 56 | 95% | 104 | 95% | 41 | 55% | 201 | 82% |
| En Proceso (en los tiempos) | 0 | 0% | 0 | 0% | 32 | 43% | 32 | 13% |
| Vencida con Respuesta | 3 | 5% | 5 | 5% | 0 | 0% | 8 | 3% |
| Vencida sin Respuesta | 0 | 0% | 1 | 1% | 2 | 3% | 3 | 1% |
| TOTAL | 59 | 100% | 110 | 100% | 75 | 100% | 244 | 100% |

Con la finalidad de tener herramientas para la medición por dependencia e ir realizando las estrategias control al interior de las diferentes áreas, a continuación se presenta el balance del primer trimestre 2018, frente al cumplimiento de cada dependencia de la Entidad:

| Estado PQRDS | SGAA | | SPOT | | SAF | | SG | | DG | | TOTAL | |
|-----------------------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|------------|-------------|
| | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Cumplidas oportunamente | 124 | 83% | 9 | 82% | 21 | 84% | 44 | 79% | 3 | 100% | 201 | 82% |
| En Proceso (en los tiempos) | 24 | 16% | 1 | 9% | 1 | 4% | 6 | 11% | 0 | 0% | 32 | 13% |
| Vencida con Respuesta | 1 | 1% | 0 | 0% | 3 | 12% | 4 | 7% | 0 | 0% | 8 | 3% |
| Vencida sin Respuesta | 0 | 0% | 1 | 9% | 0 | 0% | 2 | 4% | 0 | 0% | 3 | 1% |
| TOTAL | 149 | 100% | 11 | 100% | 25 | 100% | 56 | 100% | 3 | 100% | 244 | 100% |

Nota: la subdirección SGAA incluye territoriales y la DG incluye la información de Control Interno.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información consolidada y presentada en las tablas anteriores, se identifica un comportamiento positivo frente a la oportunidad de las respuestas de las PQRDS por parte de CORPOURABA, durante el primer trimestre 2018. Aunque el cumplimiento según la norma, debería ser el 100% porque son términos de ley, no obstante, se identifica un mejoramiento frente al año anterior. Con relación al mes de marzo, reporta un cumplimiento oportuno del 82%, sin embargo, todavía hay 32 peticiones que están dentro de los tiempos de respuesta que corresponden al 13% y en caso de cumplimiento de dichos términos, el mes de marzo podría finalizar en un 95%.

Es de resaltar que la Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 61% del total de las peticiones recepcionadas y atendidas durante el periodo evaluado, la Secretaría General (Jurídica) el 23%, la Subdirección Administrativa y Financiera el 10%, la Subdirección de Planeación el 5% y la Dirección General con el 1%.

VANESSA PAREDES ZUÑIGA

Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2018

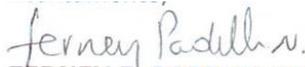
Se recomienda mantener el seguimiento y control con sus grupos de trabajo, apoyado desde los puntos secretariales, para fortalecer el cumplimiento de las PQRDS, así como el seguimiento a la notificación de las respuestas.

De igual forma, es necesario hacer la revisión de las PQRDS que aparecen sin respuesta asociada, con el fin de realizar las acciones correspondientes y/o actualización de la información en el sistema.

Se recomienda que las respuestas sean implementando las herramientas tecnológicas establecidas por la Corporación, las cuales ayudan con la trazabilidad de la información, mantener datos actualizados y coherentes frente a la atención de las peticiones.

Es recomendable fortalecer los controles desde el Aplicativo CITA, en materia de tiempos, enviando las alertas respectivas para evitar vencimientos. De igual forma, las peticiones que cuentan con una respuesta parcial, el sistema debe incluirlas en los reportes, para que tengan el seguimiento correspondiente.

Atentamente,


FERNEY E. PADILLA NUÑEZ
Asesor Control Interno