

Apartadó, 04 de abril del 2019

Doctora  
**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**  
Director General  
CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2019

Cordial saludo,

Con la finalidad de seguir aportando al cumplimiento de los objetivos institucionales, en aras de mejorar la percepción en materia de atención y oportunidad de las peticiones de la ciudadanía, se presenta el informe de Control Interno con el balance y análisis de las respuestas de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS del primer trimestre 2019, cumpliendo con la estrategia de seguimiento preventivo.

Como es de su conocimiento, la estrategia de seguimiento preventivo integra varias acciones que se describen a continuación:

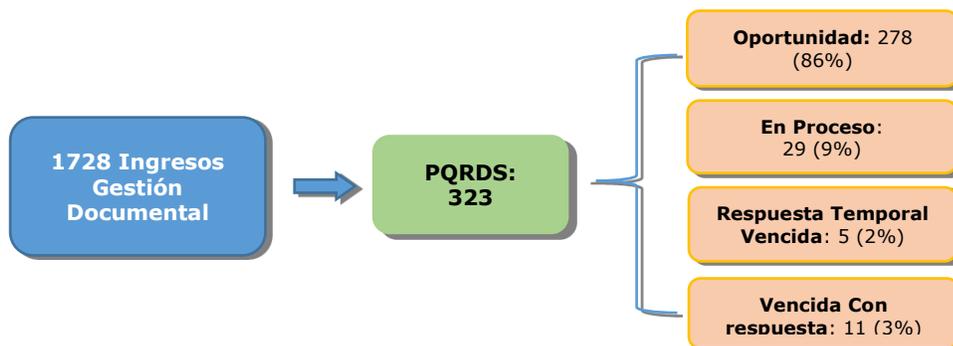
- Seguimiento semanal de las PQRDS, en el que se genera el listado de las peticiones que vencen en la semana siguiente y adicionalmente se realiza un seguimiento posterior para verificar el estado de cumplimiento de dichas peticiones, según la información registrada en los módulos PQRDS y Gestión Documental.
- 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.
- Por último, se realiza una evaluación del balance de la vigencia para determinar el desempeño del año de cada una de las dependencias.

Se destaca que las PQRDS contemplan un monitoreo permanente, no sólo por Control Interno, sino también desde los puntos secretariales y los resultados son evaluados dentro del Comité de Dirección.

Es importante mencionar que el presente informe permite cumplir con las normativas relacionadas con el Sitio web y 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 primer trimestre 2019, es decir, desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo del 2019, identificando 1728 ingresos en el sistema de Gestión Documental, de los cuales 323 tuvieron tratamiento como PQRDS:

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2019



Nota: información reporte Gestión Documental, 4/04/19

Una vez analizada la información de las PQRDS, se identifica lo siguiente:

- Se identifica 278 solicitudes respondidas oportunamente, correspondiente al 86%, teniendo en cuenta las 29 peticiones en proceso (9%), lo cual indica que este periodo podría finalizar en 95% de oportunidad, mejorando con respecto al trimestre anterior (oct-diciembre 2018) que finalizó con 94% de cumplimiento.
- En este trimestre se dieron 5 peticiones con respuesta temporal vencida (2%) y 11 vencidas con respuesta (3%). Esto significa que para el periodo se dieron 16 respuesta extemporánea (5%), disminuyendo frente al último trimestre 2018 (18 extemporáneas).
- Si bien la Entidad mantiene un mejoramiento frente los indicadores de oportunidad, no obstante, para este periodo se presentó una tutela asociada a una petición sin responder, tutela ingresada internamente bajo radicado 1426 del 14/03/19, sobre la cual la Corporación realizó la atención y respuesta conforme a la solicitud del usuario, conllevando a que el juez decidiera negar la solicitud improcedente y por hecho consumado, según documento radicado 1713 del 1/04/19.

Sobre dicha tutela, desde Control Interno se realizó el análisis general, identificando que la petición ingresó con radicado 4878 del 16/08/19, solicitado por la COOPERATIVA DE CAFICULTORES DE SALGAR – COOCAFISA, sin embargo, dicha solicitud no fue ingresada en el sistema de la Entidad como una PQRDS, generando insatisfacción del usuario y la tutela mencionada.

Para demostrar el nivel de mejoramiento con relación a los indicadores de oportunidad de PQRDS, se presenta a continuación la comparación del primer trimestre de los años 2018 y 2019:

**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**

Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2019

**Tabla 1. Comparación desempeño 1er trimestre - años 2018 y 2019**

Estado	2018		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Cumplido	225	92%	278	86%
En proceso			29	9%
Respuesta temporal				
Respuesta temporal vencida	4	2%	5	2%
Vencido con respuesta	15	6%	11	3%
Vencido sin respuesta				
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

- Se verifica que el 1er trimestre del año 2018, la Entidad obtuvo como resultado un 92% de cumplimiento, mientras que para el 2019, la Corporación podría mejorar el balance en un 95% de oportunidad, teniendo presente las registradas en proceso.
- De igual forma, se identifica una disminución en las peticiones con el estado vencida con respuesta frente al año anterior: 2018 (19 extemporáneas) y 2019 (16 extemporáneas).

Así mismo, con la finalidad de tener un panorama más amplió de la gestión de las PQRDS, en la siguiente tabla se presenta la relación de las peticiones con la consolidación por mes – primer trimestre 2019:

**Tabla 2. Estado Consolidado de las PQRDS por mes, 1er Trimestre 2019**

Estado	Enero		Febrero		Marzo		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	78	90%	126	96%	74	70%	278	86%
En proceso					29	28%	29	9%
Respuesta Temporal								
Respuesta temporal vencida	2	2%	3	2%			5	2%
Vencido con respuesta	7	8%	2	2%	2	2%	11	3%
Vencido sin respuesta								
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

- Se identifica que el mes de enero ingresaron 87 peticiones, respondiendo oportunamente 90%, mientras que en el mes de febrero se mejora notablemente con 96% de cumplimiento y con mayor número de peticiones ingresadas (131). En el mes de marzo podría finalizar en 95% disminuyendo con respecto al mes de febrero y con menor número de peticiones en el mes.
- En materia de respuesta extemporánea, el mes de enero presenta 9 solicitudes, mejorando en el mes de febrero con 5 peticiones, sin embargo, en el mes de marzo se aumenta el número de solicitudes con respuesta extemporáneas (16).
- Con respecto a las peticiones vencidas sin respuestas, no se identifican peticiones bajo este estado, lo cual demuestra el compromiso institucional frente a las peticiones de la ciudadanía.

Con el propósito de facilitar herramientas para la medición por dependencia e ir realizando las estrategias de mejoramiento al interior de las diferentes áreas, que permitan tener mejores resultados en los indicadores, se presenta el balance por cada una de las dependencias de la Entidad:

**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**

Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2019

**Tabla 3. Desempeño de las Dependencias, cumplimiento de PQRDS – 1er Trim 2019**

Estado	D.G		Juridica		SAF		SPOT		SGAA		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	6	86%	60	86%	63	88%	22	96%	127	84%	278	86%
En proceso	1	14%	6	9%	4	6%	1	4%	17	11%	29	9%
Respuesta temporal												
Respuesta temporal vencida			3	4%	2	3%					5	2%
Vencido con respuesta			1	1%	3	4%			7	4,6%	11	3%
Vencido sin respuesta												
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Nota: la Subdirección SGAA incluye territoriales.

- Para el periodo la Dirección General podría finalizar con 100% de oportunidad, teniendo presente la solicitud en proceso.
- Para el caso del área Jurídica, en caso que se responda oportunamente las peticiones que aparecen en proceso (seis solicitudes), la dependencia podría finalizar en este trimestre con 94% de oportunidad. Esta área contempla cuatro peticiones vencidas con respuesta.
- La Subdirección Administrativa y Financiera - SAF podría finalizar en este periodo con 93% de oportunidad, en caso que se responda oportunamente las cuatro peticiones en proceso. La Subdirección contempla cinco solicitudes con respuesta extemporánea.
- La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial - SPOT podría finalizar en el trimestre con 100% de oportunidad, teniendo presente la petición que registra en proceso.
- La Subdirección de Gestión y Administración Ambiental - SGAA contempla el 47% del total de las peticiones de la Entidad y podría finalizar con 95% de oportunidad, teniendo presente las 17 solicitudes que están en proceso. La Subdirección contempla siete solicitudes con respuesta extemporánea.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Tal como se menciona en el documento, la Entidad podría finalizar con 95% de cumplimiento en el primer trimestre 2019, teniendo presente las peticiones en proceso, conservando un balance muy positivo para la Corporación.

Si bien la Corporación está construyendo una dinámica en materia de oportunidad con relación a las PQRDS, se debe fortalecer los controles para disminuir las peticiones “vencida con respuesta”, para efectos de mejorar la percepción de la ciudadanía frente a la respuesta oportuna de las solicitudes.

En el periodo se identifica una tutela asociada a una petición que no se le dio respuesta en su momento, situación que se debe mejorar en la Corporación, fortaleciendo los controles desde el ingreso de las peticiones en espacio vital.

Haciendo la comparación del primer trimestre de los años 2018 y 2019, se identifica que en el 2018 la Entidad finalizó con 92% de cumplimiento y en el 2019 podría finalizar con 95%, lo cual indica un mejoramiento frente a la respuesta oportuna a la ciudadanía.

**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**

Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 1er Trimestre 2019

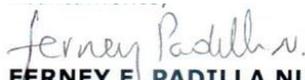
Frente al balance de las dependencias de la Corporación, se resalta el esfuerzo realizado por la Dirección General y Subdirección de Planeación, quienes podrían finalizar con un cumplimiento del 100% en oportunidad. De igual forma se destaca que la Subdirección Gestión y Administración Ambiental contempla el 47% de todas las peticiones de la Corporación en el periodo y podría finalizar con 95% de oportunidad.

Se reitera que el seguimiento que se adelanta desde Control Interno está asociado a los términos de las respuestas, por eso la necesidad de mantener los controles de parte de los líderes de proceso o coordinadores de área frente al contenido de dichos documentos, procurando respuestas de fondo como lo establece la norma, teniendo presente las diferentes líneas de defensa que establece el nuevo modelo MECI que define el MIPG.

Es importante tener presente las 29 peticiones que aparecen en proceso, realizando los esfuerzos para responder oportunamente, asegurando de esta forma un cumplimiento del 95% de oportunidad en el primer trimestre del 2018.

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.

Atentamente,

  
**FERNEY E. PADILLA NUÑEZ**  
Asesor Control Interno