CORPOURABA
CONSECUTIVO 110-06-02-01-0956
Fecha 2018-07-09 Hora 16:34:59 Folios 0

Apartadó, 9 de julio del 2018

Doctora
VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Director General
CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 2do Trimestre 2018

Cordial saludo,

Desde Control Interno se procura mantener evaluaciones de puntos de interés de la Entidad, como apoyo a la gestión y al cumplimiento de los objetivos de la Administración, por ello, se presenta el informe sobre el análisis de la oportunidad de las respuestas de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS del segundo trimestre 2018, en el marco de la estrategia de seguimiento preventivo que se viene implementando, con el fin de generar una cultura de oportunidad en la Institución y mantener el cumplimiento de los indicadores propuestos.

Es importante resaltar que los avances significativos logrados a la fecha frente a la oportunidad, obedecen en gran parte a 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. Por otro lado, también se genera un seguimiento mensual para monitorear el estado de las PQRDS durante el mes e identificar posibles situaciones en la herramienta que se puedan corregir.

Como se puede apreciar, las PQRDS vienen siendo monitoreadas permanentemente y sus resultados han sido evaluados dentro del Comité de Dirección, priorizado como uno de los puntos de interés, lo cual ha generado una respuesta de apoyo de todos los funcionarios, especialmente de los puntos secretariales que realizan el control y seguimiento al interior de cada dependencia.

De igual forma, es de reconocer 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 segundo trimestre 2018, es decir, desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de la presente vigencia, en el que se identifican 1995 ingresos en los sistema de Gestión Documental, de los cuales 280 fueron ingresados como PQRDS, tal como se describe a continuación:

VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 2do Trimestre 2018

Tabla 1. Estado Consolidado de las PQRDS, 2do Trimestre 2018

Estado	Cantidad	%
Cumplido	245	88%
En proceso (en tiempos)	29	10%
Vencido con respuesta	5	2%
Vencido sin respuesta	1	0,4%
Total	**280**	**100%**

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

Tabla 2. Estado Consolidado de las PQRDS por mes, 2do Trimestre 2018

Estado	Abril		Mayo		Junio		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	99	99%	106	96%	40	57%	245	88%
En Proceso (en tiempos)	0	0%	1	1%	28	40%	29	10%
Vencido con respuesta	1	1%	2	2%	2	3%	5	2%
Vencido sin respuesta	0	0%	1	1%	0	0%	1	0,4%
Total	**100**	**100%**	**110**	**100%**	**70**	**100%**	**280**	**100%**

Con la finalidad de facilitar herramientas para la medición por dependencia e ir realizando las estrategias de control al interior de las diferentes áreas, a continuación se presenta el balance por dependencia:

Tabla 3. Desempeño de las Dependencias, cumplimiento de PQRDS - 2do Trim 2018

Estado	D.G		Juridica (SG)		SAF		SPOT		SGAA		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	1	100%	54	91,5%	34	92%	13	81%	143	86%	245	88%
En proceso	0	0%	4	6,8%	2	5%	1	6%	22	13%	29	10%
Vencido con respuesta	0	0%	1	2%	1	3%	1	6%	2	1%	5	2%
Vencido sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	0,4%
Total	**1**	**100%**	**59**	**100%**	**37**	**100%**	**16**	**100%**	**167**	**100%**	**280**	**100%**

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

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Se continúa identificando un comportamiento positivo frente a la oportunidad de las respuestas de las PQRDS por parte de CORPOURABA, verificado en el balance del segundo trimestre 2018, de acuerdo a las siguientes observaciones y recomendaciones:

- Para el periodo, existe un cumplimiento oportuno del 88%, sin embargo, todavía hay 29 peticiones que están dentro de los tiempos de respuesta que corresponden al 10% y en caso de cumplimiento de dichos términos, el segundo trimestre podría finalizar en un 98% de oportunidad. En este periodo se destaca el mes de abril que finalizó en el 99% de oportunidad.

- Frente al trimestre anterior, se verifica que el periodo (enero a marzo) finalizó en un 96% de oportunidad y 4% vencidas con respuesta, lo cual podría mejorar en este trimestre en caso que se tenga presente las peticiones que aparecen en proceso (98%). También se resalta la reducción de las peticiones vencidas con respuesta y sin respuesta.

- Con relación del desempeño de las diferentes dependencias de la Entidad, se resalta lo siguiente:
    - La Subdirección de Gestión Ambiental continua con la asignación de la mayor parte de las peticiones, para este periodo contempla el 60% del total de las peticiones atendidas en CORPOURABA. Se identifica el 86% de oportunidad y 13% en proceso, lo cual podrían terminar en un 99% en caso que se cumplan con las fechas de las peticiones que aparecen en proceso.
    - La Secretaría General (Jurídica) presenta el 91,5% de oportunidad y el 7% se encuentra en proceso, por lo que podría finalizar en un 98%, respondiendo en el marco de las fechas establecidas.
    - La Subdirección Administrativa y Financiera contempla el 92% de cumplimiento de las PQRDS y el 5% se encuentra en proceso, lo que podría finalizar en un 97% de oportunidad, en caso que se respondan en los términos establecidos.
- Con la finalidad de mantener la tendencia de oportunidad de las PQRDS, se recomienda fortalecer el seguimiento y control con sus grupos de trabajo, apoyado desde los puntos secretariales, así como también, realizar el seguimiento a la notificación de las respuestas.
- 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.
- Dado que los sistemas de Gestión Documental y PQRDS, le permiten a la Entidad contar con la trazabilidad de la información, mantener datos actualizados y coherentes frente a la atención de las peticiones, se recomienda que las respuestas sean implementando de forma adecuada dichas herramientas, procurando que los documentos que se suban como respuestas correspondan a las peticiones correspondientes.
- Así mismo, es recomendable fortalecer los controles desde el Aplicativo CITA, en materia de tiempos, enviando las alertas respectivas para evitar vencimientos, tener presente las peticiones que cuentan con respuesta parcial e incluirlas en los reportes para su seguimiento.
- Debido a que las PQRDS es un asunto prioritario para la Entidad, tal como se describe en el presente documento, se recomienda visualizar los resultados como una de las metas por área, lo cual permitirá asegurar mayor compromiso de los funcionarios.

Atentamente,

Ferney Padilla N.
FERNEY E. PADILLA NUÑEZ
Asesor Control Interno