CORPOURABA
CONSECUTIVO: 110-06-02-01-1370
Fecha: 2018-10-11 Hora: 10:27:31 Folios: 0

Apartadó, 11 de octubre del 2018

Doctora
VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Director General
CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 3er Trimestre 2018

Cordial saludo,

Tal como se ha manifestado en los diferentes seguimientos por parte de Control Interno, desde este rol 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 lo cual, por medio del presente informe se presenta el análisis de la oportunidad de las respuestas de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS del tercer trimestre 2018, en el marco de la estrategia de seguimiento preventivo que se viene implementando, creando una cultura de eficiencia en la Institución en materia de respuesta de las PQRDS, generando como resultado el cumplimiento de los indicadores propuestos.

La estrategia de seguimiento preventivo que se viene implementando contempla lo siguiente:

- 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 en la herramienta que se puedan corregir.
- Por último, se realiza un 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.

Tal como indicó anteriormente, las PQRDS permanentemente están siendo monitoreadas, no sólo por Control Interno, sino también desde los puntos secretariales y los resultados son evaluados dentro del Comité de Dirección.

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 tercer trimestre 2018, es decir, desde el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de la presente vigencia, en el que se identifican 1421 ingresos en los sistema de Gestión Documental, de los cuales 352 fueron ingresados como PQRDS, tal como se describe a continuación:

Tabla 1. Estado Consolidado de las PQRDS, 3er Trimestre 2018

Estado	Cantidad	%
Activo	1	0,3%
Cumplido	316	89,8%
En proceso	15	4,3%
Respuesta temporal vencida	4	1,1%
Vencido con respuesta	14	4,0%
Vencido sin respuesta	2	0,6%
Total	**352**	**100%**

- En el tercer trimestre 2018 la Entidad gestionó 352 PQRDS y en segundo trimestre se gestionaron 280, lo que indica que hubo un aumento de 72 peticiones.
- En este periodo se identifica 316 solicitudes respondidas oportunamente, correspondiente al 89,8% y teniendo en cuenta las 15 peticiones con estado en proceso (4,3%), en caso que se responda en los tiempos establecidos, el tercer trimestre podría finalizar en 94% de oportunidad, manteniendo el mismo resultado del segundo trimestre 2018.
- La Entidad debe revisar la petición con el estado "Activo", que corresponde a la solicitud 5247 del 1/09/18, la cual aparece sin respuesta asociada, posiblemente porque desde el sistema no genera la fecha límite de respuesta. Esa solicitud no debería aparecer con el estado Activo sino vencida sin respuesta.
- En este trimestre se dieron 14 peticiones vencidas con respuesta y cuatro respuestas temporales vencidas con respuesta, es decir 18 peticiones que no se dieron respuesta en los tiempos establecidos, mientras que en el segundo trimestre quedaron 15 peticiones vencidas con respuesta, situación que debe ser objeto de evaluación.
- Para este periodo se identifican dos peticiones vencidas sin respuesta (radicados 5353 y 5059), debían ser respondidas e1 12/09/18 y 14/09/18 respectivamente. En el segundo trimestre todavía se mantiene la petición 2146 sin una respuesta asociada en el sistema, lo cual amerita ser revisado.
- En el reporte del trimestre se identifican CUATRO peticiones con respuesta temporal vencida (4816,4491,4310,4308), sin embargo, haciendo el ejercicio de revisión, se verifica que las fechas de respuestas están antes de la fecha límite, lo que indica que las peticiones deberían aparecer como cumplidas.
- Así mismo, es necesario revisar algunas las peticiones que aparecen cumplidas (4262, 4662, 5025), según el sistema, las fecha de respuestas son posterior a la fecha límite, por ende, las peticiones deberían aparecer vencidas con respuesta.

VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Director General

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 3er Trimestre 2018

Para 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 – tercer trimestre 2018:

Tabla 2. Estado Consolidado de las PQRDS por mes, 3erTrimestre 2018

Estado	Julio		Agosto		Septiembre		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo					1	1%	1	0%
Cumplido	107	94%	126	94%	83	80%	316	90%
En proceso					15	14%	15	4%
Respuesta temporal vencida	3	3%	1	1%			4	1%
Vencido con respuesta	4	4%	6	4%	4	4%	14	4%
Vencido sin respuesta			1	1%	1	1%	2	1%
Total	**114**	**100%**	**134**	**100%**	**104**	**100%**	**352**	**100%**

- En los meses de julio y agosto, se identifica que la Entidad obtuvo como resultado un 94% de oportunidad.
- De igual forma se identifica que en los meses de julio y agosto quedaron 7 peticiones vencidas con respuesta y en el mes de septiembre no se identifica solicitudes con dicho estado.
- Con respecto a las peticiones con el estado vencidas sin respuestas, se identifica que en el mes de agosto hay una petición, así como en el mes de septiembre.

Así mismo, con la finalidad 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:

Tabla 3. Desempeño de las Dependencias, cumplimiento de PQRDS – 3er Trim 2018

Estado	D.G		Juridica		SAF		SPOT		SGAA		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo					1	1%					1	0%
Cumplido	2	67%	80	87%	60	90%	13	93%	161	91%	316	90%
En proceso			8	9%	2	3%	1	7%	4	2%	15	4%
Respuesta temporal vencida									4	2%	4	1%
Vencido con respuesta			3	3%	4	6%			7	4%	14	4%
Vencido sin respuesta	1	33%	1	1%							2	1%
Total	**3**	100%	**92**	100%	**67**	100%	**14**	100%	**176**	100%	**352**	100%

Nota: la Subdirección SGAA incluye territoriales.

- La Dirección general contempla una petición que aparece sin responder (5353), aunque fue radicada por esta dependencia, fue asignada para respuesta por la Secretaria General.
- Con relación al área Jurídica, en caso que se responda oportunamente las peticiones que aparecen en proceso (ocho solicitudes), la dependencia podría finalizar en este trimestre con 96% de oportunidad. Esta área contempla tres peticiones vencidas con respuesta y una sin respuesta, lo cual amerita revisar para efectos establecer mejores controles internos.

- La SAF podría finalizar en este periodo con 93% de oportunidad, en caso que se responda oportunamente las peticiones que aparecen en proceso (dos peticiones). Es importante revisar las peticiones que se respondieron por fuera del a fecha (4 peticiones), lo cual afecta el indicador de la dependencia.
- SPOT podría finalizar en el tercer trimestre con 100% de oportunidad, siempre y cuando se responda oportunamente la petición que aparece en proceso (una solicitud).
- La SGAA contempla el 50% del total de las peticiones de la Entidad y podría finalizar con 93% de oportunidad, sí responde oportunamente las solicitudes que están en proceso (cuatro solicitudes). Deben revisar las peticiones que se respondieron por fuera de la fecha (11 solicitudes*[1]), para efectos de mejorar los controles internos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Si bien las peticiones deber ser respondidas en las fechas establecidas porque son términos de ley, es importante resaltar la dinámica que se está presentando en la Entidad y que está permitiendo mejorar los indicadores en materia de oportunidad en el marco de las PQRDS. Conforme a los seguimientos realizados por Control Interno, durante la vigencia 2018 no se han presentado tutelas asociadas a la no respuesta de peticiones, lo cual es importante destacar en este ejercicio.

Aunque desde Control Interno se realiza seguimiento al cumplimiento oportuno de las peticiones, es importante que desde el rol de los líderes de proceso o coordinadores de área, se logre que las peticiones contemplen respuestas de fondo como lo establece la ley y se gestione adecuadamente en el sistema de la Entidad (Aplicativo CITA).

Conforme a lo registrado en el presente informe, es importante tener presente lo siguiente:

- Aunque la Entidad la podría finalizar con un resultado de 94% de oportunidad para este trimestre, debe fortalecer los controles para evitar el aumento de las peticiones vencidas con respuesta o sin respuesta. En este periodo se identificaron 18 solicitudes vencidas con respuesta y dos sin respuesta (una del Congreso de la Republica y la otra de un funcionario de la Entidad), ambas debían ser respondidas en la segunda semana de septiembre.
- Es importante tener presente las peticiones que aparecen En Proceso (15 solicitudes), en las que se debe hacer un mayor control para efectos de asegurar el 94% de oportunidad para el trimestre.

[1] Se debe revisar en el sistema CITA las cuatro peticiones con respuesta temporal vencida, haciendo los cálculos manuales indica que fueron respondidas antes de la fecha límite.

- Hacer la revisión en el sistema con relación a la petición con estado Activo, toda vez que por la fecha de ingreso debería aparecer vencida sin respuesta, de igual forma, debe generar la fecha límite de respuesta para poder tener mayor control.

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, para efectos de mantener la tendencia positiva de oportunidad de las PQRDS.

Teniendo en cuenta que la Corporación contempla los sistemas de Gestión Documental y PQRDS, que permiten tener 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.

Es importante fortalecer los controles desde el Aplicativo CITA, en materia de tiempos, enviando las alertas respectivas para evitar vencimientos; así mismo, es importante gestionar con Integración Web la evaluación del reporte del módulo Gestión Documental, específicamente las CUATRO peticiones con respuesta temporal vencidas y las TRES reportadas como cumplidas (mencionadas en el documento), para efectos de tener mayor seguridad en los datos.

Se recomienda que los resultados de las PQRDS sea incluidas dentro las metas por área, debido a que las PQRDS es un asunto prioritario para la Entidad, lo cual permitirá asegurar mayor compromiso de los funcionarios y mejorar los resultados de oportunidad.

Atentamente,

FERNEY E. PADILLA NUÑEZ
Asesor Control Interno