

Apartadó, 11 de enero del 2019

Doctora
VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Director General
CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 4to Trimestre 2018

Cordial saludo,

Continuando con las evaluaciones de los temas de interés de la Entidad, como apoyo a la gestión y al cumplimiento de los objetivos de la Administración, se presenta el análisis de la oportunidad de las respuestas de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS del 4to trimestre 2018, en el marco de la estrategia de seguimiento preventivo que se viene implementando desde Control Interno.

Es de resaltar que 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.

Es importante mencionar que 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 4to trimestre 2018, es decir, desde el 1 de oct hasta el 31 de dic del 2018, identificando 1745 ingresos en el sistema de Gestión Documental, de los cuales 278 fueron ingresados como PQRDS:

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 4to Trimestre 2018

Tabla 1. Estado Consolidado de las PQRDS, 4to Trimestre 2018

Estado	Cantidad	%
Cumplido	252	91%
En proceso	10	4%
Respuesta temporal	1	0,4%
Respuesta temporal vencida	1	0,4%
Vencido con respuesta	14	5%
Vencido sin respuesta	0	0
Total	278	100%

- En el cuarto trimestre 2018 la Entidad gestionó 278 PQRDS y en el tercer trimestre 352 PQRDS, lo que indica que hubo una disminución de las solicitudes de la ciudadanía, especialmente en el mes de diciembre.
- Se identifica 252 solicitudes respondidas oportunamente, correspondiente al 91%, teniendo en cuenta la petición con respuesta temporal y las 10 peticiones en proceso (4%), el 4to trimestre podría finalizar en 95% de oportunidad, manteniendo el mismo resultado del tercer trimestre 2018.
- En este trimestre se dieron 14 peticiones vencidas con respuesta y 1 respuesta temporal vencida, es decir 15 peticiones que no se dieron respuesta en los tiempos establecidos, presentando una disminución frente al trimestre anterior (18 peticiones vencidas con respuesta).
- Es importante mencionar que para este periodo no se presentan peticiones vencidas sin respuesta.

Para demostrar el nivel de mejoramiento con relación a los indicadores de oportunidad de PQRDS, se presenta a continuación la comparación del cuarto trimestre de los años 2017 y 2018:

Tabla 2. Comparación desempeño 4to trimestre años 2017 y 2018

Estado	2017		2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Cumplido	179	88%	252	91%
En proceso			10	4%
Respuesta temporal			1	0,4%
Respuesta temporal vencida	3	1,5%	1	0,4%
Vencido con respuesta	18%	9%	14	5%
Vencido sin respuesta	3	1,5%	0	0
Total	203	100%	278	100%

- Se verifica que el 4to trimestre del año 2017, la Entidad obtuvo como resultado un 88% de cumplimiento, mientras que para el 2018, la Corporación podría aumentar notablemente dicho resultado, aumentando el balance a un 95% de oportunidad.
- De igual forma, se identifica una disminución en las peticiones con el estado vencida con respuesta y vendida sin respuesta.

Así mismo, con la finalidad de tener un panorama más amplio de la gestión de las PQRDS, en la siguiente tabla se presenta la relación de las peticiones con la consolidación por mes – cuarto trimestre 2018:

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 4to Trimestre 2018

Tabla 3. Estado Consolidado de las PQRDS por mes, 4to Trimestre 2018

Estado	Octubre		Noviembre		Diciembre		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	109	96%	107	91%	36	77%	252	91%
En proceso			1	1%	9	19%	10	4%
Respuesta Temporal					1	2%	1	0,4%
Respuesta temporal vencida			1	1%			1	0,4%
Vencido con respuesta	5	4%	8	7%	1	2%	14	5%
Vencido sin respuesta								
Total	114	100%	117	100%	47	100%	278	100%

- Se identifica que el mes de octubre presenta un buen balance con 96% de oportunidad, mientras que el mes de noviembre podría finalizar con 92% disminuyendo el desempeño frente al mes de octubre. El mes de diciembre podría finalizar con 98% de oportunidad (respondiendo oportunamente las peticiones en proceso), lo cual sería el mejor balance del año, sin desconocer que es el mes con menos PQRDS en el 2018.
- De igual forma se identifica que en octubre se presentaron 5 peticiones vencidas con respuesta, mientras que en noviembre 9 solicitudes. En el mes de diciembre se presenta una considerable disminución, a la fecha contempla sola una petición vencida con respuesta, por eso es importante mantener el esfuerzo de responder oportunamente las peticiones que están en proceso.
- Con respecto a las peticiones vencidas sin respuestas, con el reporte actualizado a la fecha, no se identifican peticiones bajo este estado.

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:

Tabla 4. Desempeño de las Dependencias, cumplimiento de PQRDS – 4to Trim 2018

Estado	D.G		Juridica		SAF		SPOT		SGAA		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	3	60%	60	90%	43	83%	24	89%	122	96%	252	91%
En proceso			2	3%	3	6%		0%	5	4%	10	4%
Respuesta temporal			1	1%		0%		0%		0%	1	0,4%
Respuesta temporal vencida			1	1%		0%		0%		0%	1	0,4%
Vencido con respuesta	2	40%	3	4%	6	12%	3	11%		0%	14	5%
Vencido sin respuesta											0	
Total	5	100%	67	100%	52	100%	27	100%	127	100%	278	100%

Nota: la Subdirección SGAA incluye territoriales.

- La Dirección General presenta 60% de oportunidad, asociado a dos peticiones vencidas con respuesta, las cuales ingresaron por la Dirección pero su respuesta dependía de otras dependencias.
- Para el caso del área Jurídica, en caso que se responda oportunamente las peticiones que aparecen en proceso (dos 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 88% de oportunidad, en caso que se responda

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis 4to Trimestre 2018

oportunamente las seis peticiones en proceso, presentando una disminución en materia de oportunidad con respecto al trimestre anterior.

- La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial - SPOT podría finalizar en el trimestre con 89% de oportunidad, disminuyendo con relación al trimestre anterior que finalizó en 100% de cumplimiento.
- La Subdirección de Gestión y Administración Ambiental - SGAA contempla el 46% del total de las peticiones de la Entidad y podría finalizar con 100% de oportunidad, teniendo presente las 5 solicitudes que están en proceso

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Entidad podría finalizar con 95% de cumplimiento en el 4to trimestre 2018, manteniendo el mismo resultado del 3er trimestre, conservando un balance muy positivo para la Corporación, además se resalta el aumento considerable en materia de oportunidad frente al mismo trimestre del año 2017; no obstante, 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. Es de resaltar que en el periodo no se identifican tutelas asociadas a la no respuesta de peticiones, lo cual es importante destacar en este ejercicio.

Haciendo la comparación del cuarto trimestre de los años 2017 y 2018, se identifica que en el 2017 la Entidad finalizó con 88% de cumplimiento y en el 2018 podría finalizar con 95%, lo cual indica un mejoramiento notable frente a la respuesta oportuna a la ciudadanía.

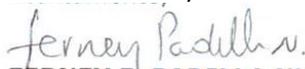
Frente al balance de las dependencias de la Corporación, se resalta el esfuerzo realizado por la SGAA, en este trimestre podría finalizar con 100% de oportunidad, mejorando el balance del tercer trimestre 2018 que terminó con 95% de cumplimiento.

Como el seguimiento que se adelanta desde Control Interno está asociado a los términos de las respuestas, es necesario 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.

Es importante tener presente las 10 peticiones que aparecen en proceso, realizando los esfuerzos para responder oportunamente, asegurando de esta forma un cumplimiento del 95% de oportunidad en el cuarto 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