

Apartadó, 14 de noviembre del 2018

Doctora

**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**

Directora General

CORPOURABA

Asunto: Seguimiento PQRDS, análisis del balance mes de octubre 2018.

Cordial saludo,

Con la finalidad de aportar a los compromisos y prioridades de CORPOURABA con relación a la respuesta de las diferentes solicitudes que realiza la ciudadanía, en el marco de los principios normativos que regulan la gestión pública, se presenta el seguimiento del cumplimiento de las PQRDS, con el análisis del mes de octubre 2018.

Es de anotar que el presente informe hace parte de la estrategia de seguimiento a las PQRDS que consiste en: un seguimiento preventivo de forma 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; además, como parte de dicha estrategia, se viene realizando un análisis de las PQRDS de forma mensual y trimestral, facilitando de esta manera las herramientas que conlleve a mejorar la oportunidad de las respuestas.

Conforme a lo manifestado en diferentes escenarios, como resultado del monitoreo permanente, la Entidad viene mejorando en el cumplimiento de las PQRDS, haciendo los correctivos requeridos, bajo el cumplimiento de las metas e indicadores propuestos, además de cumplir con los acuerdos por el Buen Gobierno, reportados en el Sitio Web Corporativo y monitoreados por ASOCARS.

En el marco de las tres líneas de defensa que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se resalta la participación de todos los funcionarios de la Entidad como primera Línea de Defensa bajo el ejercicio del autocontrol, así como el control realizado por los puntos secretariales; se resalta el trabajo de la segunda línea de defensa realizado por los Subdirectores, Subdirección de Planeación, Comité de Dirección, como evaluación de la primera Línea y por último, el ejercicio de evaluación que se realiza desde Control Interno como tercera línea de defensa. Este ejercicio de monitoreo viene creando una cultura en materia de oportunidad, lo cual aporta a la satisfacción de la ciudadanía, situación que se puede identificar en el balance del mes de octubre, así:

Según el módulo Gestión Documental – aplicativo CITA, la Entidad recibió y gestionó 115 peticiones en el mes de octubre. En el siguiente cuadro se presenta el balance del mes, de acuerdo a los estados definidos en la herramienta (respondidas oportunamente, respuesta temporal, vencidas con respuestas, vencidas sin respuestas y en gestión de respuesta).

**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**

Directora General

Asunto: Seguimiento PQRDS, análisis del balance mes de octubre 2018.

Estado	Cantidad	%	Radicados
Cumplido	86	75%	
En proceso*	25	22%	
Vencido con respuesta	4	3%	100-34-01.63-6300, 250-34-01.63-6285 200-34-01.63-6264, 250-34-01.63-6227
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>	

- De acuerdo al cuadro anterior, se puede identificar 86 peticiones respondidas oportunamente, correspondiente al 75%, sumado a las 25 peticiones que aparecen en proceso (22%), la Entidad podría finalizar con un 97% de oportunidad para el mes de octubre 2018, superando por un punto el mes de septiembre 2018 que finalizó con 94%.
- Aunque se identifica un balance positivo en materia de oportunidad para el mes de octubre, se verifican 4 peticiones vencidas con respuesta, manteniendo la misma cantidad del mes anterior, por lo tanto, es importante realizar la evaluación y establecer las mejoras correspondientes.
- La Entidad monitorear de forma permanente las 25 peticiones que aparecen en proceso, para efectos de poder finalizar con el posible desempeño del 97% de oportunidad.

Para evidenciar el desempeño de los últimos tres años, a continuación se presenta el balance del mes de octubre de los años 2016 al 2018:

Estado	2016		2017		2018	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo	2	2%	-	-	-	-
Cumplido	37	33%	69	84%	86	75%
En proceso*	-	-	-	-	25	22%
Temporal vencida Con respuesta	-	-	1	1%	-	-
Vencido con respuesta	60	53%	11	13%	4	3%
Vencido sin respuesta	14	12%	1	1%		
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

- Tal como se mencionó anteriormente, la Corporación podría finalizar el mes de octubre 2018 con 97% de oportunidad, superando ampliamente el balance del mismo mes de los años 2016 que finalizó con 33% de oportunidad y el año 2017 que registra 84% de cumplimiento. También se verifica la disminución de las peticiones vencidas con y sin respuesta con relación al mes de octubre de los años anteriores.

Para facilitar el ejercicio de evaluación de las áreas, se envía también el balance de cumplimiento de las PQRDS por dependencia del mes de octubre 2018:

Estado	DG		SG		SAF		SPOT		SGAA		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	2	67%	19	95%	11	58%	8	73%	46	74%	86	75%
En proceso*				0%	6	32%	3	27%	16	26%	25	22%
Vencido con Respuesta	1	33,3%	1	5%	2	10,5%			0		4	3%
Vencido sin Respuesta									0	0,00%		
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

\*En proceso: están dentro los términos para responder.

**VANESSA PAREDES ZUÑIGA**  
Directora General

Asunto: Seguimiento PQRDS, análisis del balance mes de octubre 2018.

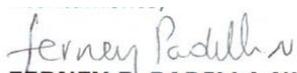
- La Dirección General contempla un 67% de oportunidad y una petición vencida con respuesta, lo cual debe ser motivo de revisión, porque por el objeto de la petición debería estar cargada a otra dependencia.
- La Secretaría General presenta un cumplimiento del 95%, sin embargo contempla una petición vencida con respuesta, situación que se debe mejorar.
- La Subdirección Administrativa podría finalizar con 89% de oportunidad, por debajo de lo registrado para el mes anterior (90%), asociado a las dos peticiones vencidas con respuesta, lo cual afecta el balance de la dependencia.
- La Subdirección de Planeación podría finalizar con 100% de cumplimiento, manteniendo el balance positivo del mes anterior (100% de oportunidad).
- Es importante resaltar que la Subdirección de Ambiental contempla el 54% de todas las peticiones de la Entidad y podría finalizar el mes de octubre con 100% de cumplimiento, mejorando notablemente el balance del mes anterior que finalizó con 97% de oportunidad.

## **CONCLUSIÓN**

- Se identifica un balance positivo frente al cumplimiento oportuno de las PQRDS en el mes de octubre, el cual podría finalizar con 97% siempre y cuando gestione oportunamente las peticiones que aparecen en proceso.
- No obstante a lo anterior, la Entidad debe hacer las evaluaciones propias de las dependencias, con relación a las peticiones que aparecen vencidas con respuestas, lo cual afecta el desempeño de las áreas y así mismo el balance de la Entidad.
- De todas las dependencias se destaca el desempeño de la Subdirección Ambiental, pese a que contempla el 52% de todas las peticiones de la Corporación, podría finalizar con 100% de oportunidad. Así mismo se resalta la gestión de la Subdirección de Planeación, puesto que se mantiene con 100% cumplimiento con respecto al mes anterior.
- Como un mecanismo de resaltar, vincular y crear mayor cultura frente a la oportunidad, se recomienda visualizar en cartelera de una forma didáctica (mediante semáforo), el balance mensual de las dependencias, así como resaltar las dependencias con mejor desempeño.

Atento a responder cualquier inquietud al respecto.

Saludos,

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