

Apartadó, 6 de febrero de 2018

Doctor
GUSTAVO CORDOBA
Director General (e)
CORPOURABA

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis por dependencia y por mes, año 2017

Cordial saludo,

Cumpliendo con las funciones de Control Interno en aras de suministrar elementos para la evaluación de las diferentes dependencia de la Entidad, comedidamente presento el balance de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRDS de la vigencia 2017, con el análisis por dependencia.

Es de anotar que desde Control Interno se desarrolló una estrategia para contribuir en la gestión oportuna de las peticiones, realizando un seguimiento preventivo semanal, que consistía en presentar las peticiones a vencer en la semana siguiente, con la finalidad de que las diferentes áreas pudieran priorizar y atender las peticiones y por último, en la semana siguiente se constataba el cumplimiento de las PQRDS, conforme a los reportes generados desde la herramienta CITA (módulo PQRDS y Gestión Documental). En cada seguimiento se realizaban las observaciones y recomendaciones pertinentes sobre los puntos críticos o de riesgo de incumplimiento.

Durante la vigencia también es necesario reconocer el esfuerzo de la Entidad en cumplir con la gestión oportuna de las PQRDS, priorizando las peticiones en el marco del Comité de Dirección para el seguimiento respectivo. Así mismo, se la Entidad ha establecido los criterios y directrices frente a la gestión de las peticiones, por medio del procedimiento P-MJ-06: Opinión, Nivel de Satisfacción y Participación de los Ciudadanos” y la resolución N° 1252 del 4/10/17 “por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante CORPOURABA” y por último, la Corporación viene fortaleciendo la herramienta CITA, con respecto a las mejoras a los módulos PQRDS y Gestión Documental, para cumplir con el propósito de asegurar la administración, trazabilidad y respuesta oportuna de las peticiones.

En este sentido, se presenta a continuación el balance de las peticiones de la vigencia 2017, de acuerdo a la información que reporta el módulo Gestión Documental.

GUSTAVO CORDOBA

Director General (e)

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis por dependencia y por mes, año 2017

Balance PQRDS 2017		
Estado	Cantidad	Porcentaje
Cumplido (oportunamente)	894	78%
Vencido con Respuesta	191	17%
Vencido sin Respuesta (activo)	63	5%
TOTAL	1148	100%

- Sí bien es cierto que se identifica un esfuerzo sobre las respuesta a la ciudadanía (894 oportunas y 191 extemporáneas), no se pudo cumplir con las expectativas, metas e indicadores frente a la oportunidad de las PQRDS, debido a que el 19% de las peticiones no fueron respondidas en los términos establecidos por ley y el 5% no cuenta con una respuesta asociada.
- También es necesario que la Entidad evalúe sobre las peticiones que aparecen sin una respuesta asociada en el sistema y que presentan el estado Activo, porque pueden ser peticiones que se respondieron oportunamente, pero no se realizó el asocio correspondiente en el sistema o podrían ser errores propios de la herramienta, situación que afecta el comportamiento de los resultados.

A continuación se presenta la gestión de las PQRDS del 2017, con la clasificación por mes para identificar en qué periodo se presentan más debilidad.

Estado	Gestión Por Mes												TOTAL
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Cumplido	31	84	119	87	84	55	77	91	80	73	72	41	894
Vencido con Respuesta	17	39	49	20	16	18	7	3	8	8	0	6	191
Vencido sin Respuesta (activo)	12	30	11	1	0	3	2	1	0	1	1	1	63
TOTAL	60	153	179	108	100	76	86	95	88	82	73	48	1148

- Tal como se muestra en la relación por mes, se identifica que los primeros meses del año, se presentaron varias peticiones con respuesta por fuera de la fecha establecida y algunas peticiones sin respuesta, lo cual afecta notablemente en el balance de todo el año.
- Se Verifica una mejora en la atención de las peticiones desde el mes de julio, posiblemente asociado a la estrategia del seguimiento semanal de Control Interno, lo cual va creando una cultura positiva para lograr un mejor desempeño en la materia.

Para efectos de contar con los elementos que permitan la evaluación de las dependencias frente a la gestión en PQRDS, en el siguiente cuadro se presenta el balance asociado a las diferentes áreas de la Corporación:

Estado	Gestión por Dependencia										Total
	SGAA		Subd Adtiva		SPOT		Scretaria Gnral		Dirección Gral		
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	
Cumplido	507	78%	149	78%	52	81%	170	77%	16	76%	894
Vencido con Respuesta	99	15%	37	19%	12	19%	40	18%	3	14%	191
Vencido sin Respuesta (activo)	43	7%	6	3%	0	0%	12	5%	2	10%	63
TOTAL	649	100%	192	100%	64	100%	222	100%	21	100%	1148

Nota: la SGAA incluye los datos de las territoriales, siendo coherentes con la resolución N° 0074 del 31/01/17 "Por medio de la cual se definen las metas institucionales por área para la vigencia 2017 en CORPOURABA".

GUSTAVO CORDOBA

Director General (e)

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis por dependencia y por mes, año 2017

Haciendo la evaluación de las diferentes dependencias, conforme al cuadro anterior, se destaca la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial frente a la oportunidad de las respuestas, con 81% de las peticiones respondidas oportunamente, las demás dependencias oscilan en promedio de entre 76% y 78%.

También es bueno analizar la cantidad de peticiones del 2017 asignadas a las dependencias, en las que en algunas recae la mayor parte de las solicitudes, como es el caso de la Subdirección Gestión Ambiental, que por el objeto de las peticiones y por desarrollar el objeto misional de la Entidad, tuvo asignada el 56,5% del total de las peticiones recibidas por la Corporación durante el año, así mismo, se identifica la Secretaría General (la mayor parte área Jurídica) tuvo asignada el 19% y la Subdirección Administrativa el 16,7% y por último la Subdirección Planeación con el 5,5%.

RECOMENDACIONES

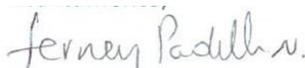
Se recomienda diseñar y/o fortalecer las gestiones y estrategias encaminadas a la atención de las PQRDS, dando respuestas de fondo de las peticiones y cumpliendo con los términos de ley.

Es necesario que los directores de áreas, con apoyo de sus grupos de trabajo, se realicen las revisiones de las peticiones de sus dependencias, identificando los puntos de respuesta más críticos para tomar decisiones; así mismo, se requiere fortalecer el seguimiento a la notificación de las respuestas, para evitar posibles tutelas asociadas a la no oportunidad en las respuestas de las PQRDS.

Se recomienda que las respuestas sean implementando las herramientas tecnológicas establecidas por la Corporación, las cuales ayudan con la trazabilidad de la información, mantener datos actualizados y coherentes frente a la atención de las peticiones, por ello la importancia de gestionar las capacitaciones de los funcionarios de la Entidad en el manejo del aplicativo.

Es recomendable fortalecer los controles desde el Aplicativo CITA, en materia de tiempos, enviando las alertas respectivas para evitar vencimientos. De igual forma, las peticiones que cuentan con una respuesta parcial, el sistema debe incluirlas en los reportes, para que tengan el seguimiento correspondiente.

Atentamente,



FERNEY E. PADILLA NUÑEZ
Asesor Control Interno