

TRD:	Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº Cons
	110	08	01	99	1540

Fecha: 20/Octubre 2020

1.

2. **Nombre de Informe:**

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS, CON EL ANÁLISIS DEL BALANCE Y DESEMPEÑO DEL PRIMER A TERCER TRIMESTRE 2020

3. **Marco Normativo y/o Criterios de Auditoría:**

- Constitución Política de Colombia, Artículo número 74
- Ley 1755 de 2015.
- Procedimiento P-MJ-06 "Opinión, Nivel de Satisfacción y Participación de los Ciudadanos"
- Estados de las peticiones según el reporte Gestión Documental y PQRDS – Sistema CITA
- Estrategia del seguimiento preventivo de las PQRDS de Control Interno.

4. **Objetivo:**

Realizar el seguimiento al cumplimiento de las PQRDS de CORPOURABA, bajo el análisis del balance trimestral de 2020 y el desempeño de las dependencias.

5. **Alcance:**

Presentar el balance trimestral de las PQRDS de CORPOURABA para el año 2020, con el análisis frente al comportamiento en el trimestre y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis trimestral de 2020 frente a los años anteriores, desde el 2016 que inició a funcionar el módulo PQRDS.

Es de resaltar que el presente informe corresponde a la estrategia de seguimiento preventivo que se realiza desde Control Interno, como una forma para apoyar los temas de interés y que generan impactos importantes sobre la Entidad. La estrategia contempla 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.

6. **Metodología de Captura y Análisis de Información:**

La información se presenta con base a los reportes generados por los módulos del Sistema CITA, como Gestión Documental y PQRDS. Se genera reporte desde el año 2016 para

presentar el comportamiento de las peticiones por año. Y los análisis presentados por el contratista encargado de la gestión de indicadores

7. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 4902 oficios durante los tres primeros trimestres del año 2020, de los cuales 754 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	Otros oficios	Total
Enero-Marzo	231	1718	1949
Abril-Junio	234	927	1161
Julio-Septiembre	289	1503	1792

Se presenta el resumen por trimestre del comportamiento de las respuestas de PQRDS

Trimestre	Cantidad				Porcentaje				
	Cumplido	En proceso	Vencido con respuesta	Vencido sin respuesta	Total general	Cumplido	En proceso	Vencido con respuesta	Vencido sin respuesta
1	228		1	1	230	99%	0%	0%	0%
2	232			1	233	100%	0%	0%	0%
3	265	21		3	289	92%	7%	0%	1%
Total general	725	21	1	5	752	96%	3%	0%	1%

Una vez analizada la información de las PQRDS, se identifica lo siguiente:

- 725 de 752 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 96%. Teniendo presente las 21 peticiones en proceso (3%), la Entidad podría finalizar el tercer trimestre con un balance del 99% de oportunidad.
- En el año solo existen 6 respuesta extemporáneas correspondiente al 1% (1 vencido con respuesta = 0% y 5 vencido con respuesta = 1% de este último se están verificando 3 por problemas del aplicativo).
- Es importante mencionar que se identifican muy pocas peticiones con el estado vencidas, lo que refleja el compromiso de la Entidad de responder todas las peticiones de los usuarios.

Para demostrar el nivel de mejoramiento con relación a los indicadores de oportunidad de PQRDS, se presenta a continuación la comparación del segundo trimestre de los años 2016 al 2019 y lo corrido de 2020:

Año	2016		2017		2018		2019		2020	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo	8	1%	5	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cumplido	456	43%	851	75%	1085	94%	1220	98%	725	96%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21	3%
Respuesta temporal vencida	4	0%	14	1%	10	1%	13	1%	1	0%
Vencido con respuesta	430	41%	214	19%	59	5%	13	1%	5	1%
Vencido sin respuesta	154	15%	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	1052		1142		1154		1246		752	

Se identifica que la Corporación puede terminar el año con un cumplimiento cercano al 99%, siendo este superior a la meta establecida en el PAI y superior al año 2019.

Trimestre - estado	Dirección General	Oficina Jurídica	Oficina Regional	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección de Gestión y Administración	Subdirección de Planeación y Ordenamiento	Oficina Regional Urrao	Oficina Regional Atrato	Total general
1	18	45	2	32	105	28			230
Cumplido	18	44	2	32	105	27			228
Vencido con respuesta						1			1
Vencido sin respuesta		1							1
2	18	42	1	23	120	27		2	233
Cumplido	18	41	1	23	120	27		2	232

Vencido sin respuesta			1						1
3	19	59	3	24	138	45	1		289
Cumplido	17	52	3	21	128	44			265
En proceso	2	5		3	9	1	1		21
Vencido sin respuesta			2			1			3
Total general	55	14	6	79	363	100	1	2	752
			6						

- La Subdirección Administrativa podría finalizar con 100% de oportunidad (depende de las 3 solicitudes en proceso). Sólo contempla una respuesta extemporánea.
- La Dirección General y la subdirección de gestión y administración ambiental finalizaron con 99% de oportunidad y en caso que la Subdirección de Planeación gestione oportunamente las 2 solicitudes en proceso, esta dependencia podría también finalizar con 99% de cumplimiento.
- La Secretaría General (incluye Jurídica), podría finalizar con 96% de oportunidad (depende de las 5 solicitudes en proceso). Debe mejorar los controles para disminuir las peticiones sin respuesta (4%).
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 44% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo. Siempre y cuando gestione oportunamente las 9 solicitudes en proceso, podría finalizar con 99.8% de cumplimiento. Sólo contempla 1 solicitud vencida sin respuesta, lo que indica un esfuerzo importante frente a la cantidad asignada.

7. Conclusiones y Recomendaciones:

Se destaca que las PQRDS contemplan un monitoreo permanente, no sólo por Control Interno, sino también desde los puntos secretariales y los resultados son evaluados dentro del Comité de Dirección.

- Es importante mencionar que el presente informe permite cumplir con las normativas relacionadas con el Sitio web y acuerdos por el Buen Gobierno monitoreado por ASOCARS.
- La Entidad podría finalizar con 99% de cumplimiento en el tercer trimestre 2020, teniendo presente las peticiones en proceso (21), conservando un balance muy positivo para la Corporación, mejorando notablemente frente a los años anteriores en materia de oportunidad (2016: 38%, 2017: 75%, 2018: 95% y 2019:98%).
- Si bien la Corporación está construyendo una dinámica en materia de oportunidad con relación a las PQRDS, se debe seguir fortaleciendo los controles para disminuir las peticiones “vencida con respuesta”.
- Frente al balance de las dependencias de la Corporación, se resalta el esfuerzo realizado por todas las dependencias, quienes muestran el compromiso para cumplir a tiempo las PQRDS y evidenciado en el excelente resultado del año 2019 y mejorado en 2020.
- Las peticiones de las Territoriales se evalúan independientemente, resaltando que son pocas las que se le asignan.

8. Recomendaciones:

- Se reitera que el seguimiento que se adelanta desde Control Interno está asociado a los términos de las respuestas, por eso se recomienda mantener los controles de parte de los líderes de los procesos o coordinadores de área, frente al contenido de dichos documentos, procurando respuestas de fondo como lo establece la norma, teniendo presente las diferentes líneas de defensa que contempla el nuevo modelo MECI que define el MIPG.
- Es importante tener presente las 21 peticiones que aparecen en proceso, realizando los esfuerzos para responder oportunamente, asegurando de esta forma el cumplimiento del 99% de oportunidad en el tercer trimestre del 2020.



(JULIANA CHICA LONDOÑO.)

Jefe de Oficina de Control Interno

Fuentes:

Última línea-----última línea-----última línea