

Apartadó, Antioquia.

Doctora:
VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Directora General
CORPOURABA
E.S.D

Asunto: Balance gestión PQRDS – Análisis desempeño vigencia 2019.

Cordial saludo,

Con la finalidad de brindar herramientas que faciliten la evaluación de los temas de interés y que están articulados a los objetivos de la administración, se presenta el análisis del balance de CORPOURABA frente al cumplimiento de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRDS de la vigencia 2019, como parte de la estrategia de seguimiento preventivo que se viene implementando desde Control Interno.

Como es de su conocimiento, en las diferentes evaluaciones presentadas, se ha verificado que la Entidad viene generando resultados importantes en el cumplimiento oportuno de las PQRDS, como resultado del compromiso de todos los funcionarios y de la implementación de la estrategia del seguimiento preventivo, resumido a continuación:

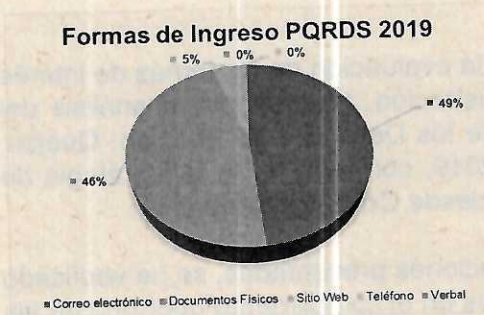
- **Seguimiento semanal** de las PQRDS, en el que se genera el listado de las peticiones que vencen en la semana siguiente y adicionalmente se realiza un seguimiento posterior para verificar el estado de cumplimiento de dichas peticiones, según la información registrada en los módulos PQRDS y Gestión 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.
- **Evaluación Anual** para analizar el balance de la vigencia y el desempeño final de las dependencias, presentado bajo el presente documento.

Esta estrategia permite tener todas las peticiones monitoreadas, generando compromisos de cumplimiento sin importar el tipo de solicitud, resaltando el desempeño de las Dependencias y tomando las medidas para el manejo adecuado de la herramienta CITA, que integra los módulos PQRDS y Gestión Documental, las cuales facilitan la administración, trazabilidad y respuesta oportuna de las peticiones.

Por medio de esta estrategia, la Corporación cumple con las normativas relacionadas con el Sitio web y los 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 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, identificando 7833 ingresos en el sistema de Gestión Documental, de los cuales 1245 fueron ingresados como PQRDS:

Tabla 1. Estado Consolidado de formas de ingreso las PQRDS – vigencia 2019

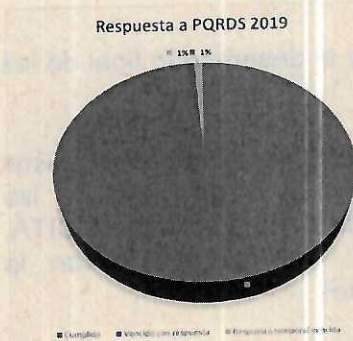
Item	Correo electrónico	Documentos Físicos	Sitio Web	Teléfono	Verbal	Total general
Total	602	574	64	1	4	1245
Porcentaje	48%	46%	5%	0%	0%	



- El 53% de las PQRDS ingresaron por medios electrónicos, cumpliendo con la política Gobierno Digital.

Tabla 2. Estado Consolidado las PQRDS – vigencia 2019

Tipo de PQRDS por mes	Total general	Porcentaje
Cumplido	1220	98%
Vencido con respuesta	12	1%
Respuesta temporal vencida	13	1%
Total general	1245	



- Durante la vigencia 2019 la Entidad gestionó oportunamente 1220 PQRDS correspondiente al 98% de cumplimiento.
- Según el sistema CITA, se verifican 25 solicitudes con respuesta extemporánea, es decir que el 2% de todas las peticiones ingresadas en el año fueron respondidas sin cumplir con la fecha establecida. Aunque se considera un porcentaje muy bajo frente al total de la vigencia, la Entidad debe fortalecer las gestiones para disminuir las peticiones con este estado, buscando mayor satisfacción de la ciudadanía en materia de oportunidad de las PQRDS.
- Se resalta que en el reporte generado desde el sistema CITA utilizado para realizar el presente análisis, no se identifican peticiones vencidas sin respuesta, lo cual evidencia el compromiso de la Entidad para la atención de las solicitudes de la ciudadanía.

Para efectos de tener un panorama amplio con relación a los indicadores y evidenciar el desempeño positivo de la Corporación en el cumplimiento oportuno de las PQRDS, se presenta a continuación la comparación de los años 2016, 2017, 2018 y 2019:

Tabla 3. Comparación desempeño años 2016, 2017, 2018 y 2019

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

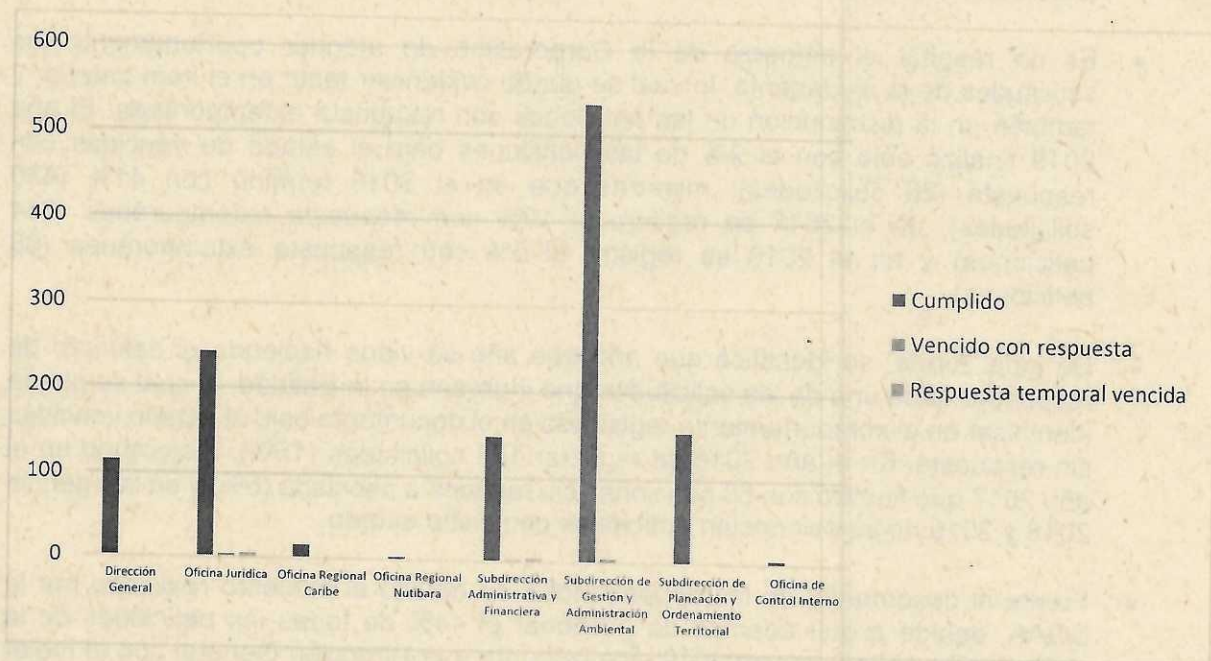


- En materia de oportunidad, el año 2016 finalizó con 43% de cumplimiento;
- La vigencia 2017 se presenta mejora importante en el comportamiento frente al año anterior, obteniendo un resultado del 75%, asociado a la estrategia de seguimiento preventivo de las PQRDS que inició en el segundo semestre de dicha vigencia.
- Para la vigencia 2018, existe un cumplimiento del 94% de oportunidad, aumentando 20 puntos con relación al año 2017, es decir, en el periodo 2018 existe un aumento de 234 peticiones respondidas oportunamente frente al año inmediatamente anterior.
- Para la vigencia 2019, existe un cumplimiento del 98% de oportunidad, aumentando 4 puntos con relación al año 2018, es decir, en el periodo 2019 existe un aumento de 135 peticiones respondidas oportunamente frente al año inmediatamente anterior.
- Con relación a las peticiones vencidas con respuesta (incluyendo respuesta temporal vencida), se idéntica en el año 2016 que el 41% de las PQRDS fueron respondidas extemporáneamente (434 peticiones), mientras que en el 2017 se verifica una disminución importante, obteniendo un resultado del 20% de las peticiones con respuesta extemporánea (228 solicitudes), Para la vigencia 2018 sólo se verifica un 6% de las peticiones con respuesta extemporánea (69 peticiones), Para la vigencia 2019 sólo se verifica un 2% de las peticiones con respuesta extemporánea (26 peticiones) lo cual es sumamente importante resaltar, toda vez que evidencia el esfuerzo de la Corporación por mejorar la satisfacción de la ciudadanía en materia de oportunidad.
- Tal como ya se mencionó anteriormente, es importante destacar que en el año 2018 y 2019 no se verifican peticiones vencidas sin respuesta, evidenciando de esta manera el compromiso de la Corporación con el servicio al ciudadano.
- Otro aspecto importante es el crecimiento constante de las PQRDS ingresadas anualmente, pasando de 1052 en 2016 a 1245 en 2019.

Con el propósito de facilitar herramientas para la medición por dependencia y definir estrategias de mejoramiento al interior de las diferentes áreas, para obtener mejores resultados en los indicadores, se presenta el balance del año por cada una de las dependencias de la Entidad:

Tabla 4. Desempeño de las Dependencias, cumplimiento de PQRDS año 2019

ITEM	Dirección General		Oficina Jurídica		Oficina Regional Caribe		Oficina Regional Nubibara		Subdirección Administrativa y Financiera		Subdirección de Gestión y Administración Ambiental		Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial		Oficina de Control Interno		Total general	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	115	99%	242	96%	16	100%	3	100%	148	96%	536	99%	155	98%	5	100%	1220	98%
Vencido con respuesta		0%	4	2%		0%		0%	2	1%	5	1%	1	1%		0%	12	1%
Respuesta temporal vencida	1	1%	5	2%		0%		0%	4	3%	1	0%	2	1%		0%	13	1%
Total general	116		251		16		3		154		542		158		5		1245	
%	9%		20%		1%		0%		12%		44%		13%		0%			



Nota: la Subdirección SGAA incluye territoriales.

- La Dirección General presenta 99% de oportunidad, asociado a una petición respondida de forma extemporánea.
- El área Jurídica presenta 96% de oportunidad, asociado a 9 peticiones respondidas de forma extemporánea.
- La Subdirección Administrativa y Financiera - SAF presenta 96% de oportunidad, asociado a 6 peticiones respondidas de forma extemporánea.

- La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial - SPOT presenta 98% de oportunidad, asociado a 3 peticiones respondidas de forma extemporánea.
- La Subdirección de Gestión y Administración Ambiental - SGAA presenta 99% de oportunidad, asociado a 3 peticiones respondidas de forma extemporánea.
- Las oficinas territoriales presentan un cumplimiento del 100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conforme a la evaluación realizada desde Control Interno teniendo presente la información registrada en el sistema CITA, se resaltan los siguientes puntos:

- Para la vigencia 2019 se verifica un balance muy positivo e importante para la Corporación, debido a que el 98% de las solicitudes fueron respondidas oportunamente, aumentando notablemente el indicador de oportunidad frente a los años anteriores (2016: 43%, 2017: 75% y 2018: 94%).
- Es de resaltar el esfuerzo de la Corporación de atender oportunamente las solicitudes de la ciudadanía, lo cual se puede evidenciar tanto en el ítem anterior y también en la disminución de las peticiones con respuesta extemporánea. El año 2019 finalizó sólo con el 2% de las peticiones bajo el estado de vencidas con respuesta (26 solicitudes), mientras que en el 2016 terminó con 41% (430 solicitudes), en el 2017 se registra el 19% con respuesta extemporánea (214 peticiones) y en el 2018 se registra el 5% con respuesta extemporánea (68 peticiones).
- De igual forma, se identifica que año tras año se viene haciendo el esfuerzo de responder cada una de las solicitudes que ingresan en la Entidad, lo cual se puede identificar en el comportamiento registrado en el documento bajo el estado vencidas sin respuesta. En el año 2016 se registrar 154 solicitudes (15%), mejorando en el año 2017 que finalizó con 58 peticiones sin respuesta asociada (5%) y en la vigencia 2018 y 2019 no se evidencian peticiones con dicho estado.
- Frente al desempeño de las dependencias se resalta el esfuerzo realizado por la SGAA, debido a que además de gestionar el 44% de todas las peticiones de la Corporación en la vigencia 2019, finalizó junto a la Dirección General con el mejor resultado de la Corporación, obteniendo un 99% de cumplimiento de oportunidad (542 solicitudes).

Así mismo, de acuerdo al seguimiento efectuado durante el año a través de la estrategia de seguimiento preventivo que se realiza desde Control Interno, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Fortalecer las herramientas PQRDS y Gestión Documental, en el sentido de crear un mecanismo de control para evitar cualquier posibilidad de guardar radicados.
- Se identificó en varias peticiones que no se les realizó todo el flujo en el módulo PQRDS, generando vacíos en el sistema que pueden ser importantes para

identificar y controlar las peticiones con respuestas temporales. En el momento existe un riesgo frente a las peticiones con respuesta temporal, puesto que no aparecen nuevamente en los reportes y, por ende, se dificulta realizar el seguimiento que asegure una respuesta efectiva al usuario.

- Es importante revisar el caso de la Secretaria General, específicamente para las peticiones de cobro coactivo que están siendo direccionadas a la Subdirección Administrativa y Financiera, cuando dicho tema corresponde realmente a la Secretaria General.

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.

Teniendo en cuenta las directrices del MIPG, específicamente las líneas de defensa que establece la dimensión Control Interno, se recomienda fortalecer los controles de la Primera línea – autocontrol (los funcionarios asignados para la respuesta), procurando dar una respuesta de fondo y en las fechas establecidas; la Segunda Línea (subdirectores, SPOT), revisar y monitorear que las peticiones sean respondidas acordes con la solicitud de la ciudadanía en los términos establecidos y desde Control interno como Tercera Línea, se mantiene la verificación del cumplimiento de dichos controles; para efectos de reducir el número de peticiones con respuestas extemporáneas.

Cordialmente,



Juliana Chica L.
Asesora Oficina Control Interno.