

1. Nombre de Informe:

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS, CON EL ANÁLISIS DEL BALANCE Y DESEMPEÑO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2022.

2. Marco Normativo y/o Criterios de Auditoría:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 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.

3. Objetivo:

Realizar el seguimiento al cumplimiento de las PQRDS de CORPOURABA, bajo el análisis del balance trimestral de 2022, el resumen anual y el desempeño de las dependencias.

4. Alcance:

Presentar el balance del primer trimestre y anual de las PQRDS de CORPOURABA para el año 2022, con el análisis frente al comportamiento en el primer trimestre y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis trimestral de 2022 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.

5. 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.

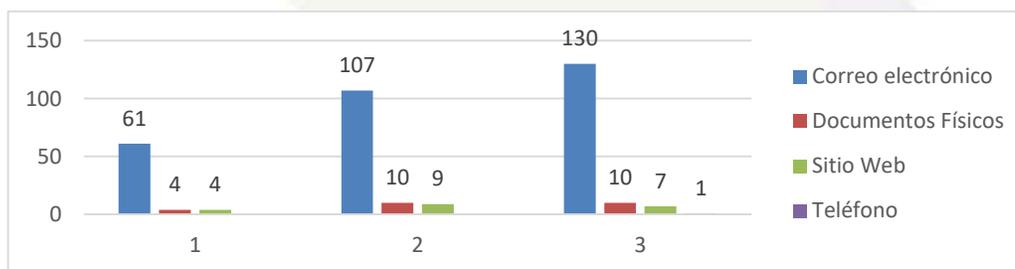
6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 2313 oficios durante el primer trimestre del año 2022, de los cuales 343 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	%	Otros oficios	%	Total
Enero-Marzo	343	14.9%	1565	85.1%	2313
Total Año	343	14.9%	1565	85.1%	2313

Las PQRDS ingresadas se presentaron de la siguiente forma:

Mes	Correo electrónico	Documentos Físicos	Sitio Web	Teléfono	Total general
1	61	4	4		69
2	107	10	9		126
3	130	10	7	1	148
Total general	298	24	20	1	343



Se presenta el resumen del trimestre en cuanto al comportamiento de las respuestas de PQRDS:

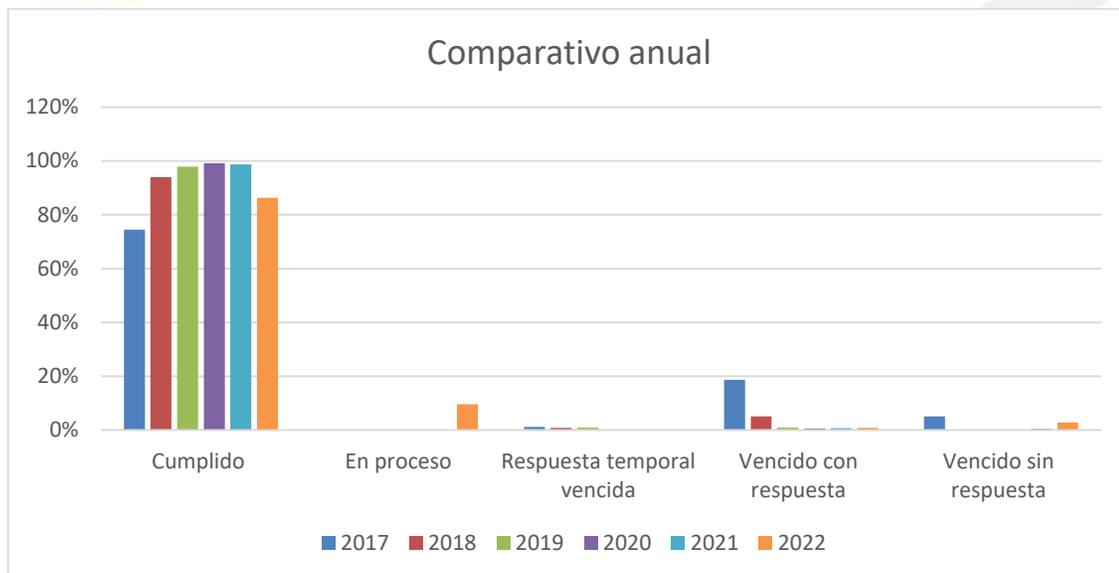
Trimestre	Cumplido	En proceso	Vencido con respuesta	Vencido sin respuesta	Total general	Cumplido	En proceso	Vencido con respuesta	Vencido sin respuesta	
	Cantidad					Porcentaje				
1	296	33	3	10	343	86%	10%	1%	3%	
Total general	296	33	3	10	343	86%	10%	1%	3%	

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

- 296 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 86% de cumplimiento en tiempos.
- 33 peticiones están en proceso correspondiente al 10%.
- 3 peticiones tienen respuesta extemporánea correspondiente al 1%.
- 10 peticiones están vencidas sin respuesta correspondiente al 1%.
- De 309 peticiones que debieron ser respondidas, 296 se hicieron cumpliendo los tiempos de ley lo que representa el 96% de cumplimiento 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 2021 y lo corrido de 2022:

Año	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	851	75%	1085	94%	1220	98%	746	99%	1237	98.7%	296	86%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	5%	33	10%
Respuesta temporal vencida	14	1%	10	1%	13	1%	1	0%	0	0%	1	0%
Vencido con respuesta	214	19%	59	5%	13	1%	5	1%	10	0.5%	3	1%
Vencido sin respuesta	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0.5%	10	3%
TOTAL	1142		1154		1246		752		1253		343	



Se identifica que la Corporación puede terminar el año con un cumplimiento cercano al 96%, siendo este superior a la meta establecida en el PAI y similar al año 2021.

Durante el año 2022 se tiene el siguiente comportamiento por subdirección sin incluir las PQRDS en proceso:

Trimestre - estado	Dirección General	Oficina Jurídica	Oficina Regional Caribe	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección de Gestión y Administración Ambiental	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Oficina de Control Interno	Oficina Regional Urrao	Total general
1er trimestre	23	91	2	13	172	30	6	6	343
Cumplido	22	82	2	11	142	26	5	6	296
Proceso		5		2	23	3			33
Vencido con respuesta		2				1			3
Vencido sin respuesta	1	2			6		1		10
Acumulado	23	91	2	13	172	30	6	6	343
Cumplido	22	82	2	11	142	26	5	6	296
Proceso		5		2	23	3			33
Vencido con respuesta		2				1			3
Vencido sin respuesta	1	2			6		1		10
% Oportunidad	96%	95%	100%	100%	95%	96%	83%	100%	95%

- Todas las subdirecciones presentan niveles de cumplimiento por encima del 95%, a poco de alcanzar la meta para el año 2022 de 96%.
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 50% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo, seguido por la oficina jurídica con el 26%, la dirección general con el 9% y las subdirecciones de planeación y administrativa y financiera con el 7% respectivamente.

7. Conclusiones y Recomendaciones:

Se destaca que las PQRDS contemplan un monitoreo permanente, no sólo por Control Interno, sino también desde los puntos secretariales.

- 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 inicia el primer trimestre con 95% o más de cumplimiento para el año 2022, teniendo presente las peticiones vencidas sin respuesta, conservando un balance positivo para la Corporación debiendo prestar atención a mejorar para mantener la tendencia de mejora.
- 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 y sin respuesta” en especial las que se asignan a un área y se responde por otra área.
- Frente al balance de las dependencias de la Corporación, se resalta el esfuerzo realizado todas las áreas, quienes muestran el compromiso para cumplir a tiempo las PQRDS y evidenciado en el excelente resultado al mantenerse por encima del 95%
- Las peticiones de las territoriales se evalúan independientemente, resaltando que son pocas las que se le asignan.
- El aplicativo CITA nos permite continuar con el seguimiento, aunque se presentan todavía problemas de bloqueos.

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 proceso o coordinadores de área, frente al contenido de dichos documentos, procurando respuestas de fondo como lo

R-MJ-30
Versión 02

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá

NIT. 890.907.748-3

Calle 92 # 98 - 39 Apartadó Antioquia

PBX: (574) 8281022 - FAX: (574) 8281001

Email: corpouraba@corpouraba.gov.co

www.corpouraba.gov.co



SIC4725-1

establece la norma, teniendo presente las diferentes líneas de defensa que contempla el nuevo modelo MECI que define el MIPG.

- Se debe tener especial cuidado al realizar las respuestas y asignarlas a la pqrds, varias pqrds que aparecen como vencidas sin respuesta, en el asunto de respuesta no se identifica claramente cuál es el tipo de respuesta.
- Cada área deberá revisar cuales de las PQRDS vencidas con respuesta y vencidas sin respuesta, presentaron problemas en el flujo, e informar para que se garantice su corrección.



JULIANA CHICA L.
Oficina Control Interno

Fuentes: Reporte PQRDS del CITA.

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

R-MJ-30
Versión 02

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá

NIT. 890.907.748-3

Calle 92 # 98 - 39 Apartadó Antioquia

PBX: (574) 8281022 - FAX: (574) 8281001

Email: corpouraba@corpouraba.gov.co

www.corpouraba.gov.co



31C4725-1