



INFORMES DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
R-MJ-30
02

TRD:

Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons

Fecha: _____

1. Nombre de Informe:

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS, CON EL ANÁLISIS DEL BALANCE Y DESEMPEÑO DEL PRIMER TRIMESTRE 2023

2. Marco Normativo y/o Criterios de Auditoría:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 74
- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento P-MJ-06 "GESTIÓN DE PQRDSF"
- 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 la vigencia 2023, el resumen anual y el desempeño de las dependencias.

4. Alcance:

Presentar el balance del primer trimestre de las PQRDS de CORPOURABA para el año 2023, con el análisis frente al comportamiento y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis trimestral de 2023 frente a los años anteriores, desde el 2018 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 2018 para presentar el comportamiento de las peticiones por año. Y los análisis presentados por el contratista encargado de la gestión de indicadores.

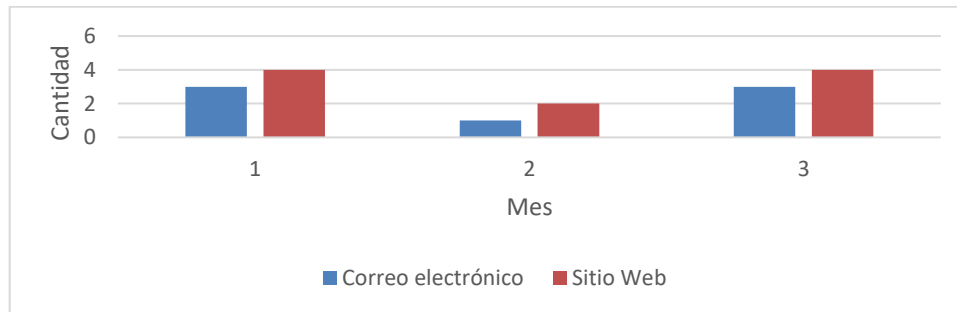
6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 1729 oficios durante el primer trimestre del año 2023, de los cuales 360 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	%	Otros oficios	%	Total
Enero-Marzo	360	20.1%	1369	79.9%	1729
Total Año	360	20.1%	1369	79.9%	1729

Las PQRDS ingresadas se presentaron el siguiente comportamiento mensual:

Mes	Correo electrónico	Documentos Físicos	Sitio Web	Teléfono	Total general
1	74	2	11		87
2	103		11		114
3	144	1	14		159
Total General	321	3	36	0	360



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

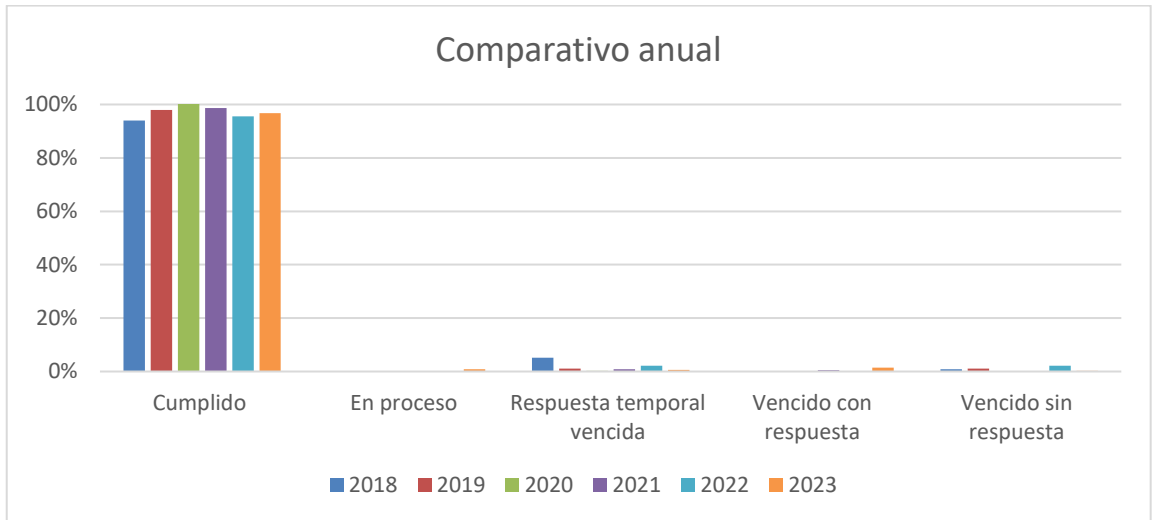
Trimestre	1er trim		Total	
	Cant	%	Cant	%
Cumplido	332	96.8%	332	96.8%
En proceso	3	0.9%	3	0.9%
Vencido con respuesta	2	0,6%	2	0,6%
Vencido sin respuesta	4	1.4%	4	1.4%
Respuesta temporal vencida	1	0,3%	1	0,3%
TOTAL	342		342	

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

- 17 peticiones no cumplen los requisitos para ser PQRDS.
- 332 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 96.8% de cumplimiento en tiempos.
- 3 peticiones están en proceso, correspondiente al 0.8% de cumplimiento en tiempos
- 2 peticiones tienen respuesta extemporánea correspondiente al 0.6%
3 peticiones están vencidas sin respuesta correspondiente al 1.4%
- De 342 peticiones respondidas 335 se hicieron cumpliendo los tiempos de ley o están en proceso, lo que representa el 98% de cumplimiento. Esto refleja el compromiso de la Entidad de responder a tiempo todas las peticiones de los usuarios cumpliendo la meta del PAI.

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 2018 al 2023:

Año	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	1085	94%	1220	98%	746	99%	1237	98.7%	1263	95%	332	96.8%
En proceso	0	0%	0	0%	0%	0%	0	0%	0	0%	3	0.9%
Vencido con respuesta	59	5%	13	1%	5	1%	10	0.5%	29	2%	2	0,6%
Vencido sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	6	0.5%	10	1%	3	1.4%
Respuesta temporal vencida	10	1%	13	1%	1	0%	0	0%	29	2%	1	0,3%
TOTAL	1154		1246		752		1253		1332		342	



Durante primer trimestre de la vigencia 2023 se tiene el siguiente comportamiento por subdirección sin incluir las PQRDS en proceso

ESTADO	DIRECCIÓN GENERAL	OFICINA JURÍDICA	OFICINA CARIBE	SAF	SGAA	SPOT	CONTROL INTERNO	TOTAL GENERAL
Cumplido	20	92		39	155	25	2	333
En proceso	0	0		0	3			3
Vencido con respuesta		2						2
Vencido sin respuesta		2			1			3
Respuesta temporal vencida		1						1
Total general	20	97		39	159	25	2	342
Anuladas		0				0		
% sobre respondidas	100%	94%		100%	99%	100%	100%	98%

- Todas las subdirecciones, presentan niveles de cumplimiento por encima del 99%, a excepción de la oficina jurídica que presenta un cumplimiento del 94%.
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 47% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo, seguido por la oficina jurídica con el 28%, la dirección general y la subdirección administrativa y financiera y respectivamente con el 11%, la subdirección de planeación y ordenamiento territorial con el 7%.

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 Inicia la vigencia 2023 con 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 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 por casi todas las dependencias, quienes muestran el compromiso para cumplir a tiempo las PQRDS y evidenciado en el excelente resultado.
- Se invita a secretaría general a revisar las peticiones vencidas sin respuesta, ya que puede afectar sus metas por área.
- 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.
- Se resalta la SGAA que con el 47% del total de todas las peticiones de la entidad tiene un 99% de cumplimiento.

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


MANUEL ARANGO SEPÚLVEDA
Jefe Control Interno

Fuentes: Reporte PQRDS del CITA

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