

TRD:

Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons
110	01	08	99	0018

Fecha: 4-08-2022

1. Nombre de Informe:

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS, CON EL ANÁLISIS DEL BALANCE Y DESEMPEÑO DEL PRIMER A SEGUNDO TRIMESTRE 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 segundo trimestre y anual de las PQRDS de CORPOURABA para el año 2022, con el análisis frente al comportamiento 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.

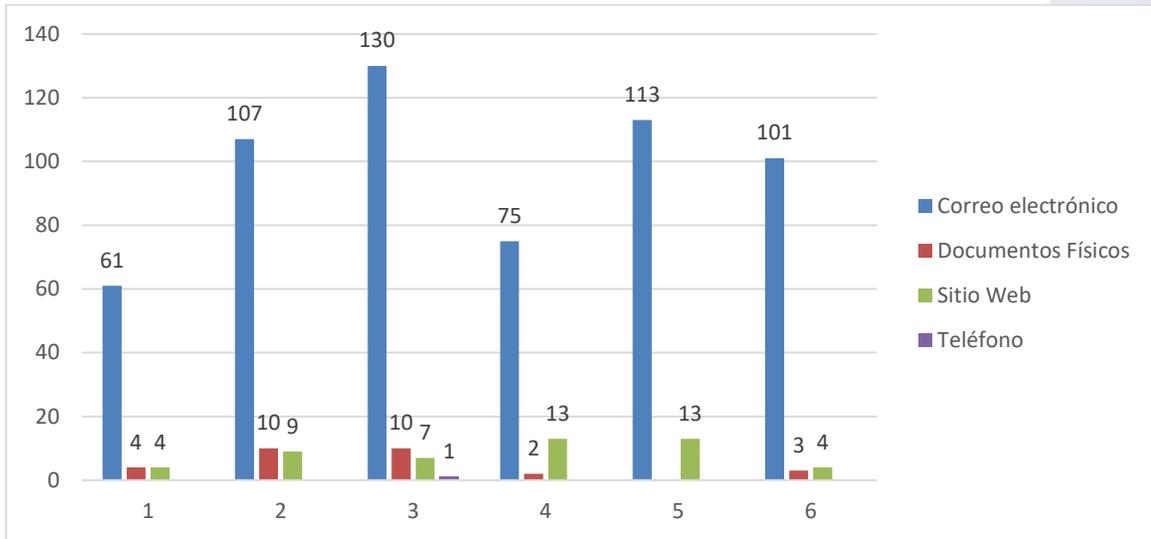
6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 4634 oficios durante los dos primeros trimestres del año 2022, de los cuales 667 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	%	Otros oficios	%	Total
Enero-Marzo	343	14.9%	1970	85.1%	2313
Abril-Junio	324	13.9%	1997	86.1%	2321
Total Año	667	14.39%	4807	85.61%	4634

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
4	75	2	13		90
5	113		13		126
6	101	3	4		108
Total	587	29	50	1	667



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

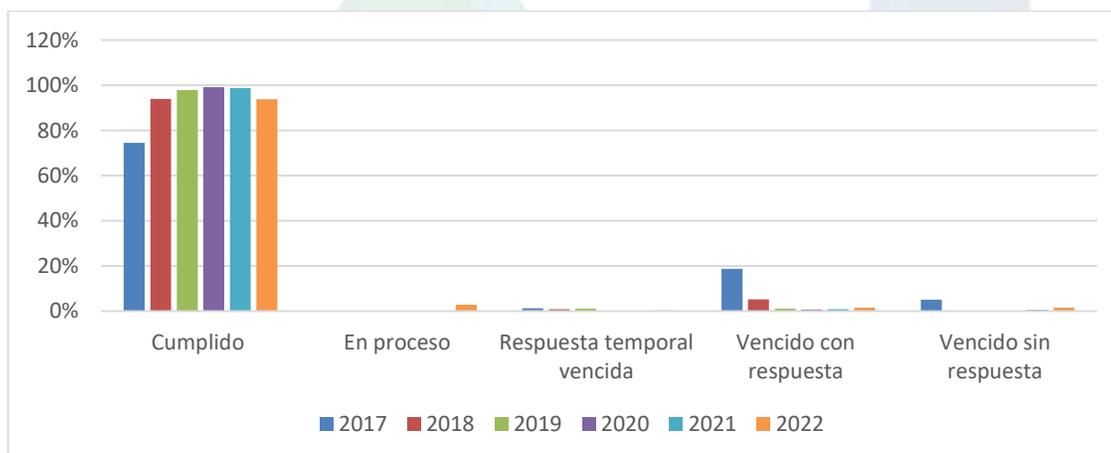
Trimestre	Cantidad					Porcentaje			
	Cumplimiento oportuno	En proceso	Respuesta extemporánea	Vencidas sin respuesta	Total	Cumplimiento oportuno	En proceso	Respuesta extemporánea	Vencidas sin respuesta
1	337	0	4	3	344	98%	0%	1%	1%
2	292	19	6	7	324	90%	6%	2%	2%
Total	628	19	10	10	668	94%	3%	1%	1%

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

- 628 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 94% de cumplimiento en tiempos.
- 19 peticiones están en proceso correspondiente al 3%.
- 10 peticiones tienen respuesta extemporánea correspondiente al 1%.
- 10 peticiones están vencidas sin respuesta correspondiente al 1%.
- De 638 peticiones respondidas, 628 se hicieron cumpliendo los tiempos de ley lo que representa el 98% de cumplimiento, lo que refleja el compromiso de la Entidad de responder a tiempo 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%	627	93,9%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	5%	19	2,8%
Respuesta temporal vencida	14	1%	10	1%	13	1%	1	0%	0	0%	2	0,3%
Vencido con respuesta	214	19%	59	5%	13	1%	5	1%	10	0.5%	10	1,5%
Vencido sin respuesta	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0.5%	10	1,5%
TOTAL	1142		1154		1246		752		1253		668	



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, aunque superando las pqrds vencidas.

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	89	2	13	180	32	6	0	344
Cumplido	23	86	2	13	178	29	5	0	336
Proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Vencido con respuesta	0	2	0	0	0	1	1	0	4
Vencido sin respuesta	0	1	0	0	2	0	0	0	3
2do trimestre	10	76	0	18	187	31	2	0	324
Cumplido	8	70	0	16	166	29	2	0	296
Proceso	2	1	0	2	13	1	0	0	33
Vencido con respuesta	0	2	0	0	3	1	0	0	3
Vencido sin respuesta	0	3	0	0	4	0	0	0	10
Acumulado	33	165	2	31	367	62	8	0	668
Cumplido	31	156	2	29	344	58	7	0	19
Proceso	2	1	0	2	13	1	0	0	627
Vencido con respuesta	0	4	0	0	3	2	1	0	19
Vencido sin respuesta	0	4	0	0	6	0	0	0	10
% Oportunidad	100%	98%	100%	100%	99%	97%	88%	0%	98%

- Todas las subdirecciones presentan niveles de cumplimiento (de pqrds respondidas) por encima del 95%, superando la meta para el año 2022 de 96% con un resultado del 98%.
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 55% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo, seguido por la Oficina Jurídica con el 25%, la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial con el 9% y la Subdirección Administrativa y Financiera y la Dirección General con el 5% respectivamente.

7. Conclusiones y Recomendaciones:

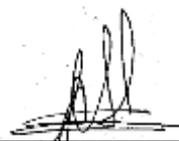
Se destaca que las PQRDS contemplan un monitoreo permanente, no sólo por Control Interno, sino también desde los puntos secretariales y los resultados son evaluados dentro del Comité de Dirección.

- 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 el segundo trimestre con 98% o más de cumplimiento para el año 2022, pero con 10 pqrds vencidas sin evidencia de respuesta, sin embargo, conservando un balance positivo para la Corporación.
- Si bien la Corporación está construyendo una dinámica en materia de oportunidad con relación a las PQRDS, se deben 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 dependencias, 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 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 que es este tipo de respuesta.



JULIANA CHICA L.
Oficina de Control Interno.

Fuentes: Reporte PQRDS del CITA

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