

**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 DE LA VIGENCIA 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 de la vigencia 2022 del balance trimestral, 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.

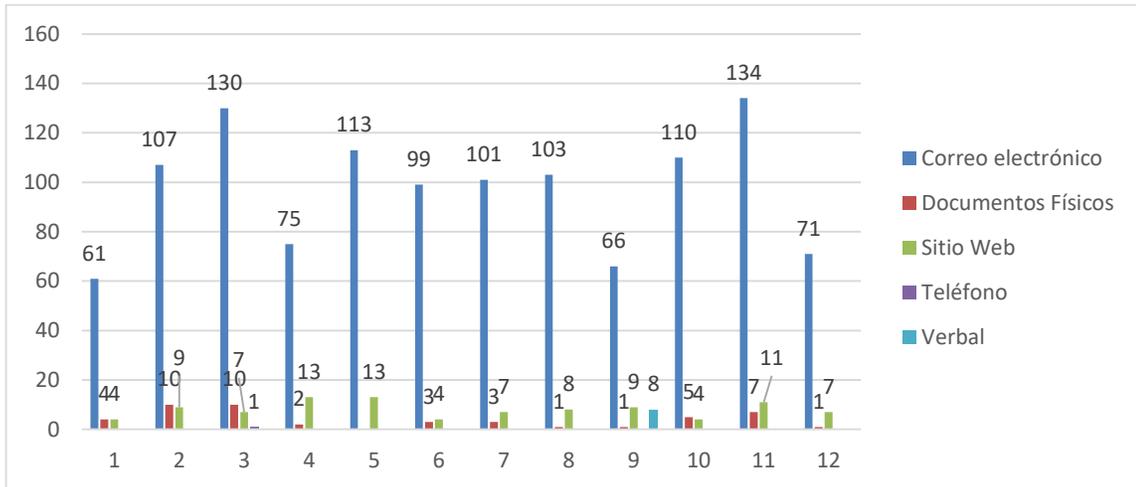
## 6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 8910 oficios durante los cuatro trimestres del año 2022, de los cuales 1322 fueron clasificados como PQRDS.

TRIMESTRE	PQRDS	%	OTROS OFICIOS	%	TOTAL
<b>Enero-Marzo</b>	343	14.9%	1969	85.1%	2312
<b>Abril-Junio</b>	324	13.9%	1996	86.1%	2320
<b>Julio-Septiembre</b>	310	12.7%	2114	83.3%	2424
<b>Octubre-Diciembre</b>	345	19.0%	1509	81%	1854
<b>Total Año</b>	<b>1322</b>	<b>14.93%</b>	<b>7588</b>	<b>85.07%</b>	<b>8910</b>

Las PQRDS ingresadas se presentaron de la siguiente forma:

MES	CORREO ELECTRÓNICO	DOCUMENTOS FÍSICOS	SITIO WEB	TELÉFONO	TOTAL GENERAL	
<b>1</b>	61	4	4		69	
<b>2</b>	107	10	9		126	
<b>3</b>	130	10	7	1	148	
<b>4</b>	75	2	13		90	
<b>5</b>	113		13		126	
<b>6</b>	99	3	4		106	
<b>7</b>	101	3	7		111	
<b>8</b>	103	1	8		112	
<b>9</b>	66	1	9	8	84	
<b>10</b>	110	5	4		119	
<b>11</b>	134	7	11		152	
<b>12</b>	71	1	7		79	
<b>Total</b>	<b>1170</b>	<b>47</b>	<b>96</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1322</b>



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

Trimestre	1er		2do		3er		4to		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
<b>Cumplido</b>	337	98%	310	96%	278	90%	338	96%	1263	95%
<b>Vencido con respuesta</b>	4	1%	7	2%	10	3%	8	2%	29	2%
<b>Vencido sin respuesta</b>	2	1%	5	2%	19	6%	3	1%	29	2%
<b>Repuesta temporal</b>	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
<b>Respuesta temporal vencida</b>	1	0%	2	1%	3	1%	3	1%	9	1%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>		<b>324</b>		<b>310</b>		<b>353</b>		<b>1331</b>	

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

- 1263 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 95% de cumplimiento en tiempos.
- No hay peticiones están en proceso correspondiente al 0%
- 29 peticiones tienen respuesta extemporánea correspondiente al 2%
- 29 peticiones están vencidas sin respuesta correspondiente al 2%
- De 1332 peticiones respondidas 1263 se hicieron cumpliendo los tiempos de ley lo que representa el 95% 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 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%	1263	95%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	5%	0	0%
Respuesta temporal vencida	14	1%	10	1%	13	1%	1	0%	0	0%	29	2%
Vencido con respuesta	214	19%	59	5%	13	1%	5	1%	10	0.5%	29	2%
Vencido sin respuesta	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0.5%	10	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1142</b>		<b>1154</b>		<b>1246</b>		<b>752</b>		<b>1253</b>		<b>1332</b>	

### SINTESIS % DE METAS E INDICADORES OPORTUNIDAD PQRDS

INDICADOR	Línea base 2016- 2019	Meta 2020- 2023	METAS POR AÑO			
			2020	2021	2022	2023
Oportunidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD)	93%	95%	95%	95%	95%	95%



## **COMPORTAMIENTO POR SUBDIRECCIÓN VIGENCIA 2022**

ETIQUETAS DE FILA	DIRECCIÓN GENERAL	OFICINA JURÍDICA	OFICINA REGIONAL CARIBE	SAF	SGAA	SPOT	OFICINA DE CONTROL INTERNO	TOTAL GENERAL
CUMPLIDO	57	335	3	63	685	112	8	1263
VENCIDO CON RESPUESTA		14			12	2	1	29
VENCIDO SIN RESPUESTA		22		1	4	2		29
REPUESTA TEMPORAL					1			1
RESPUESTA TEMPORAL VENCIDA		4			3	2		9
TOTAL GENERAL	57	375	3	64	705	118	9	1331
ANULADAS		3				1		
%	100%	91%	100%	98%	98%	97%	89%	96%

- Es importante resaltar el cumplimiento de la meta del PAI en lo que concierne a las PQRDS, la cual está en 95% y se tuvo un cumplimiento global del 96%.
- Para destacar el cumplimiento del 100% de la Dirección General.
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 51.4% del total de las peticiones de la Entidad y se destaca su cumplimiento del 98%

### **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 culmina la vigencia 2022 con 96% de cumplimiento, 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 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 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.



**MANUEL ARANGO SEPÚLVEDA**  
Jefe Control Interno

**Fuentes: Reporte PQRDS del CITA**

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