

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 A TERCER TRIMESTRE 2021

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 2021, 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 2021, con el análisis frente al comportamiento en el trimestre y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis trimestral de 2021 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

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



SC4725-1

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 4166 oficios durante los dos primeros trimestres del año 2021, de los cuales 682 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	Otros oficios	Total
Enero-Marzo	323	1560	1883
Abril-Junio	349	1934	2283
Julio-Septiembre	344	1969	2313
Total Año	1016	5463	6479

Se presenta el resumen por trimestre del 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	314	0	4	1	319	98.5%	0%	1%	0.5%
2	346	0	0	2	348	99%	0%	0%	1%
3	287	54	1	1	344	83%	16%	0.5%	0.5%
Total general	942	54	5	4	1011	94%	5%	0.5%	0.5%

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

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

LINEA VERDE
0180004000600



SC4725-1

- 942 de 1011 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 93%, a la fecha se evidencian 50 PQRDS en proceso. Al momento se han respondido el 94% de las PQRDS a tiempo y quedan pendientes el 5% por responder, por lo que tenemos oportunidad de alcanzar el 99%, alcanzando los resultados del año 2020 en donde se cumplió con el 99%.
- En el periodo solo existen 5 respuesta extemporáneas a PQRDS correspondiente al 0.5%, teniendo presente que hay cerca de 10 PQRDS que aparecen en CITA como respuesta temporal vencida que están respondidas a tiempo.
- Es importante mencionar que se identifican pocas peticiones con el estado vencidas sin respuesta (4), 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 2019 y lo corrido de 2021:

Año	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo	8	1%	5	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cumplido	456	43%	851	75%	1085	94%	1220	98%	746	99%	952	94%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	50	5%
Respuesta temporal vencida	4	0%	14	1%	10	1%	13	1%	1	0%	0	0%
Vencido con respuesta	430	41%	214	19%	59	5%	13	1%	5	1%	5	0.5%
Vencido sin respuesta	154	15%	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0.5%
TOTAL	1052		1142		1154		1246		752		1011	

Se identifica que la Corporación puede terminar el año con un cumplimiento cercano al 99%, siendo este superior a la meta establecida en el PAI y al año 2019 y similar al año 2020.

Durante el año 2021 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	Oficina de Control Interno	Oficina Regional Urrao	Total general
1	31	79	1	24	165	18	1		319
Cumplido	30	79	1	24	163	16	1		314
Vencido con respuesta	1				1	2			4
Vencido sin respuesta					1				1
2	44	110	8	19	148	26	2	1	348
Cumplido	44	99	8	19	147	26	2	1	346
Vencido con respuesta		1			1				2
Vencido sin respuesta									
3	13	110	3	19	196	27	1	1	344
Cumplido	13	100	3	16	151	26	1	1	288
Proceso		4		3	41	1			50
Vencido con respuesta					1				1
Vencido sin respuesta		1							1
Acumulado	88	259	12	62	509	72	4	4	1011
Cumplido	87	253	12	59	464	69	4	1	949
Proceso	1	4		3	41	1			50
Vencido con respuesta		1			2	2			5
Vencido sin respuesta		2			2				4
% Oportunidad	100	99	100	100	99	99	100	100	99

- Todas las subdirecciones presentan niveles de cumplimiento por encima del 99%, superando la meta para el año 2021 de 96%.
- La Subdirección Administrativa mantiene el 100% de oportunidad.
- 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:

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



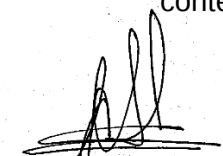
SC4725-1

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 podría finalizar con 99% o más de cumplimiento en el tercer trimestre 2021, teniendo presente las peticiones vencidas sin respuesta, conservando un balance positivo para la Corporación, mejorando notablemente frente a los años anteriores en materia de oportunidad (2016: 38%, 2017: 75%, 2018: 95% y 2019: 98%), e igualando con respecto al año 2020 (99%).
- 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”.
- 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 del año 2019 y mejorado en 2020 y manteniéndose por encima de la meta en 2021.
- Las peticiones de las territoriales se evalúan independientemente, resaltando que son pocas las que se le asignan.
- El aplicativo CITA nos permite realizar el seguimiento.

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.



JULIANA CHICA L.
Oficina de 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

LINEA VERDE
0180004000600



SC4725-1