

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 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	319	17%	1564	83%	1883
Abril-Junio	348	15%	1935	85%	2283
Julio-Septiembre	343	15%	1970	85%	2313
Octubre-Diciembre	251	10%	2193	90%	2444
Total Año	1253	14%	7662	86%	8923

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
1	314	0	4	1	319	98.5%	0%	1%	0.5%
2	342	0	0	0	348	100%	0%	0%	0%
3	341	0	2	0	343	99.9%	16%	0.1%	0.0%

4	240	0	4	6	251	95.2%	0.4%	1.6%	2.8%
Total general	1237	0	10	6	1253	98.7%	0%	0.8%	0.7%

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

- 1237 de 1253 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 98% de cumplimiento en tiempos.
- En el periodo solo existen 10 respuesta extemporáneas a PQRDS correspondiente al 0.8%.
- Es importante mencionar que se identifican pocas peticiones con el estado vencidas sin respuesta (6 – 0.8%), 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%	1237	98.7%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	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%	10	0.5%
Vencido sin respuesta	154	15%	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0.5%
TOTAL	1052		1142		1154		1246		752		1253	

Se identifica que la Corporación puede terminar el año con un cumplimiento cercano al 98.7%, 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 Territorial	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
4	10	79	3	7	132	19	0	0	250
Cumplido	10	70	3	6	131	19	0	0	240
Proceso									
Vencido con respuesta		3		1					4
Vencido sin respuesta		5			1				6
Acumulado	98	338	12	68	641	91	4	1	1253
Cumplido	97	329	12	67	638	89	4	1	1237
Proceso									
Vencido con respuesta	1	4		1	2	2			10
Vencido sin respuesta		5			1				6
% Oportunidad	99	97.3	100	97.3	99.5	97.8	100	100	99

- Todas las subdirecciones presentan niveles de cumplimiento por encima del 97%, superando la meta para el año 2021 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 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 finaliza con 97.8% o más de cumplimiento para el año 2021, teniendo presente las peticiones vencidas sin respuesta, conservando un balance positivo para la Corporación, aumentando frente a los años anteriores en materia de oportunidad (2016: 38%, 2017: 75%, 2018: 95% y 2019:98% y 2020:99%) pero disminuyendo con respecto a 2021.
- 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 del año 2019 y 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 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, por lo que se puede estar presentando inconsistencias a la hora de realizar la asignación marcándolas como pqrds, y algunas de estas teniendo otra connotación.



JULIANA CHICA
Oficina de Control Interno

Fuentes: Reporte PQRDS del CITA

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