



INFORMES DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

R-MJ-30
01

Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons
110	08	01	99	1064

Fecha: 09/07/2019

1. Nombre de Informe:

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS, CON EL ANÁLISIS DEL BALANCE Y DESEMPEÑO DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2019

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 del segundo trimestre 2019 y el desempeño de las dependencias.

4. Alcance:

Presentar el balance de las PQRDS de CORPOURABA del segundo trimestre 2019, con el análisis frente al comportamiento en el trimestre y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis del segundo trimestre 2019 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:

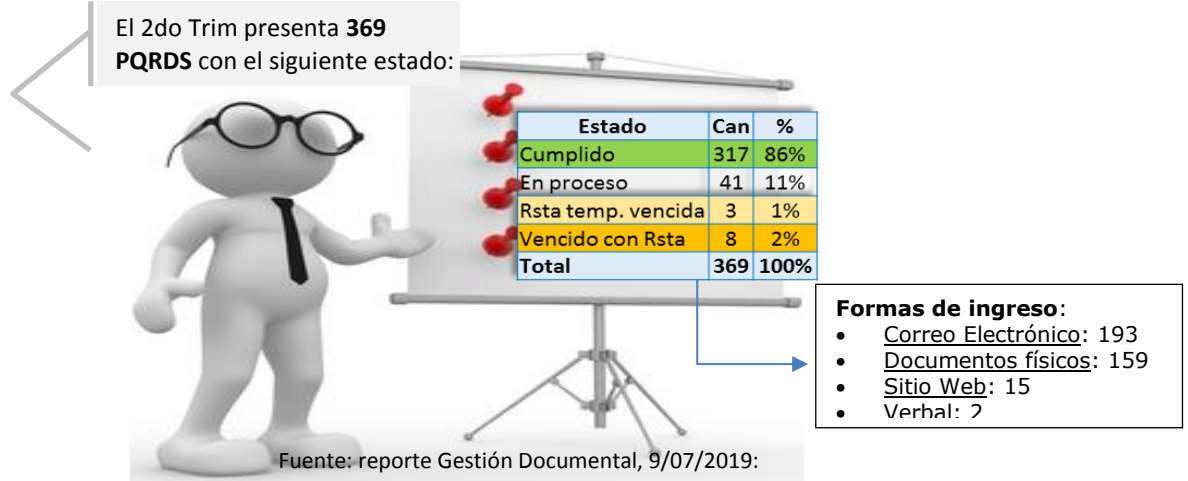
- Seguimiento semanal de las PQRDS, en el que se genera el listado de las peticiones que vencen en la semana siguiente y adicionalmente se realiza un seguimiento posterior para verificar el estado de cumplimiento de dichas peticiones, según la información registrada en los módulos PQRDS y Gestión Documental.
- 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.

6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 1925 oficios durante el 2do trimestre 2019, de los cuales 369 fueron clasificados como PQRDS.



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

- 317 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 86%. Teniendo presente las 41 peticiones en proceso (11%), la Entidad podría finalizar el segundo trimestre con un balance del 97% de oportunidad.
- En este trimestre existen 11 respuesta extemporáneas correspondiente al 3% (3 respuesta temporal vencida = 1% y 8 vencido con respuesta = 2%).
- Es importante mencionar que en este trimestre no se identifican peticiones con el estado vencidas sin respuesta, lo que refleja el compromiso de la Entidad de responder todas las peticiones de los usuarios.
- No obstante a lo anterior, en el periodo se presentó una queja (radicado 3459 del 20/06/19) con relación a una petición que no tuvo respuesta (petición 0684 del 7/02/19). Haciendo la evaluación desde Control Interno, se identificó entre otras cosas que la solicitud no fue ingresada como PQRDS, quedando por fuera del esquema de seguimiento y control; se generaron las observaciones y recomendaciones para mejorar el proceso correspondiente (informe 519 del 20/06/19).

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:

Tabla 1. Balance PQRDS POR AÑO 2016-2019

Estado	2016		2017		2018		2019	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo			1	0%				
Cumplido	135	38%	212	75%	265	95%	317	86%
En proceso				0%			41	11%
Respuesta temporal vencida			5	2%	1	0,4%	3	1%
Vencido con respuesta	162	46%	60	21%	13	5%	8	2%
Vencido Sin respuesta	58	16%	3	1%	1	0,4%		
Total	355	100%	281	100%	280	100%	369	100%

- Para el año 2016 se daba inicio al módulo PQRDS, antes de la herramienta el seguimiento y control se realizaba sobre un archivo de Excel. En esta vigencia el cumplimiento era del 38%, la mayor parte de las solicitudes se respondían extemporáneamente (46%) o no se le daba respuesta (16%).
- En el año 2017, en el segundo semestre inicia la estrategia del seguimiento preventivo, teniendo presente el balance negativo del 2016. En esta vigencia el balance comienza a ser positivo, logrando un resultado del 75%, bajando las respuestas extemporáneas (23%) y las vencidas sin respuesta (1%).
- En la vigencia 2018, una vez consolidada la estrategia y el funcionamiento del módulo PQRDS y los reportes de la herramienta, se mejora notablemente el balance del segundo trimestre, obteniendo un resultado del 95%.
- Para el año 2019, el balance podría mejorar, con posibilidad de finalizar con 97% de oportunidad, lo cual depende de la respuesta de las peticiones en proceso 11%, sobre las que se debe hacer mayor control.

En la siguiente imagen se ilustra el comportamiento de las PQRDS frente al tema de oportunidad:



Con la finalidad de tener un panorama más amplio de la gestión de las PQRDS, en la siguiente tabla se presenta la relación de las peticiones con la consolidación por mes – segundo trimestre 2019:

Tabla 2. Balance de PQRDS por mes del 2do Trimestre 2019

Estado	Abril		Mayo		Junio		Consolidado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	121	96%	121	95%	75	65%	317	86%
En proceso					41	35%	41	11%
Respuesta temporal vencida	1	1%	2	2%		0%	3	1%
Vencido con respuesta	4	3%	4	3%		0%	8	2%
Vencido Sin respuesta								
Total	126	100%	127	100%	116	65%	369	100%

- Se destaca que el mes de abril contempla un cumplimiento del 96%, mientras que el mes de junio, en caso de responder oportunamente las solicitudes en proceso (41), este mes podría finalizar con 100% de oportunidad.

De igual forma, bajo el seguimiento se presenta el desempeño del segundo trimestre 2019 de las dependencias de la Corporación con el respectivo análisis, tal como se presenta a continuación:

Tabla 3. Desempeño de las Dependencias - PQRDS 2do Trimestre 2019

Estado	DG		SG		SAF		SPOT		SGAA		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	6	100%	79	85%	31	86%	17	89%	184	86%	317	86%
En proceso*		0%	6	6%	4	11%	2	11%	29	13%	41	11%
Repuesta temporal		0%	2	2%		0%		0%	1	0,5%	3	1%
Vencido con Respuesta		0%	6	6%	1	3%		0%	1	0,5%	8	2%
Vencido sin Respuesta		0%		0%		0%		0%		0%	0	0%
Total	6	100%	93	100%	36	100%	19	100%	215	100%	369	100%

Nota: la SGAA contempla las solicitudes gestionadas en las territoriales.

- La Dirección General finalizó con 100% de oportunidad y en caso que la Subdirección de Planeación gestione oportunamente las 2 solicitudes en proceso, esta dependencia podría también finalizar con 100% de cumplimiento.
- La Secretaría General (incluye Jurídica), podría finalizar con 91% de oportunidad (depende de las 6 solicitudes en proceso). Debe mejorar los controles para disminuir las peticiones con respuesta extemporánea (8%).
- La Subdirección Administrativa podría finalizar con 97% de oportunidad, mejorando frente al 1er trimestre 2019 (depende de las 4 solicitudes en proceso). Sólo contempla una respuesta extemporánea.
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 58% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo. Siempre y cuando gestione oportunamente las 29 solicitudes en proceso, podría finalizar con 99% de cumplimiento. Sólo contempla 2 solicitudes con respuesta extemporánea, lo que indica un esfuerzo importante frente a la cantidad asignada.

7. Conclusiones:

- 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 97% de cumplimiento en el segundo trimestre 2019, teniendo presente las peticiones en proceso (41), conservando un balance muy positivo para la Corporación, mejorando notablemente frente a los años anteriores en materia de oportunidad (2016: 38%, 2017: 75% y 2018: 95%).
- 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 respuesta", especialmente en la dependencia Secretaria General que contempla el 73% de las respuestas extemporáneas (8 solicitudes), para efectos de ir mejorando la percepción de la ciudadanía frente a la respuesta oportuna de las solicitudes.

De igual forma, tener en cuenta la queja de un usuario recibida en el mes de junio, que además de otras situaciones identificadas, se pudo haber corregido y atendido si la solicitud se hubiera ingresado como PQRDS, situación que se debe mejorar frente al control en la radicación de las solicitudes.

- Frente al balance de las dependencias de la Corporación, se resalta el esfuerzo realizado por la Dirección General con el 100% de cumplimiento y la Subdirección de Planeación que podría finalizar con un 100% en oportunidad. De igual forma se destaca que la Subdirección Gestión y Administración Ambiental contempla el 58% de todas las peticiones de la Corporación en el periodo y podría finalizar con 99% de oportunidad.

Las peticiones de las territoriales se evalúan en el marco de la Subdirección de Gestión Ambiental; sin embargo, se destaca en el periodo las 27 solicitudes asignadas y atendidas por la territorial Nutibara, con la posibilidad de lograr 96% 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.

Es importante tener presente las 41 peticiones que aparecen en proceso, realizando los esfuerzos para responder oportunamente, asegurando de esta forma el cumplimiento del 97% de oportunidad en el segundo trimestre del 2018.

Frente a la queja con radicado 3459 del 20/06/19, asociada a una petición que no tuvo respuesta (petición 0684 del 7/02/19), se recomienda fortalecer los controles en el ingreso de la solicitud de los usuarios, haciendo la debida clasificación requerida.

Los sistemas de Gestión Documental y PQRDS permiten tener la trazabilidad de la información, mantener datos actualizados y coherentes frente a la atención de las peticiones, por eso la importancia de que las respuestas sean gestionadas de forma adecuada a través de dichas herramientas, enlazando las respuestas debidamente a las peticiones correspondientes.

Atentamente,


FERNEY E. PADILLA NUÑEZ
Asesor Control Interno

Fuentes: Reporte Gestión Documental – años 2016 al 2019