



**INFORMES DE LA OFICINA ASESORA DE
CONTROL INTERNO
R-MJ-30
02**

CONSECUTIVO: 110-08-01-99-1072-2023

Otros Informes relacionados con la gestión (sin clasificar)

Fecha: 02/08/2023

Hora: 08:01:55

Folios: 0

Sede: Oficina de Control Interno

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 HASTA EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023

2. Marco Normativo y/o Criterios de Auditoría:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 74
- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento P-MJ-06 "GESTIÓN DE PQRDSF"
- 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 la vigencia 2023, con corte a 30-06-2023, y el desempeño de las dependencias

4. Alcance:

Presentar el balance hasta el segundo trimestre de las PQRDS de CORPOURABA para el año 2023, con el análisis frente al comportamiento y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis trimestral de 2023 frente a los últimos 5 años de funcionamiento del 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 2018 para presentar el comportamiento de las peticiones de los últimos 5 años.

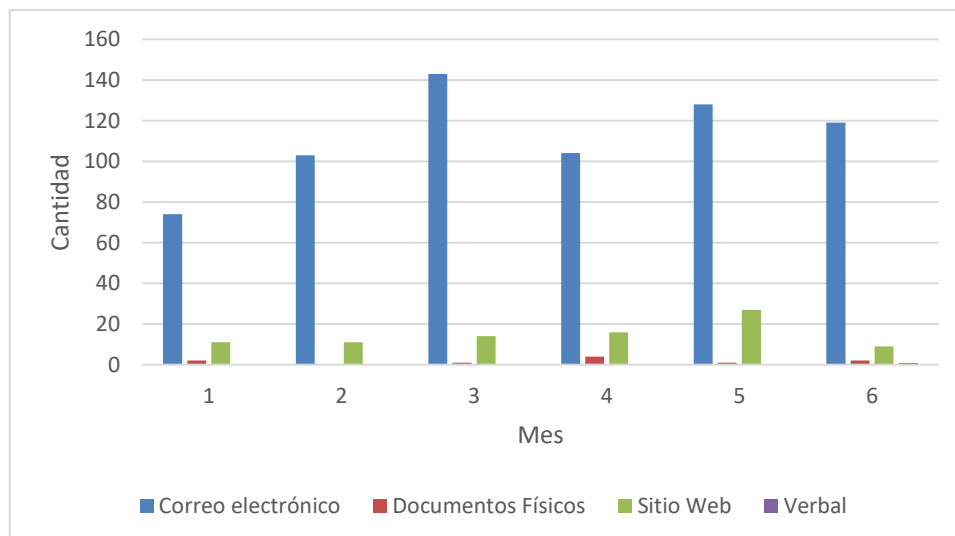
6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 3552 oficios durante el segundo trimestre del año 2023, de los cuales 735 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	%	Otros oficios	%	Total
Enero-Marzo	360	20.1%	1369	79.9%	1729
Abril-Mayo	411	22.0%	1403	78.0%	1796
Total Año	771	20.9%	2781	79.1%	3552

Las PQRDS ingresadas se presentaron el siguiente comportamiento mensual:

MES	CORREO ELECTRÓNICO	DOCUMENTOS FÍSICOS	SITIO WEB	VERBAL	TOTAL GENERAL
ENERO	74	2	11		87
FEBRERO	103		11		114
MARZO	144	1	14		159
ABRIL	104	4	16		124
MAYO	128	1	27		156
JUNIO	119	2	9	1	131
Total General	671	10	88	1	771



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

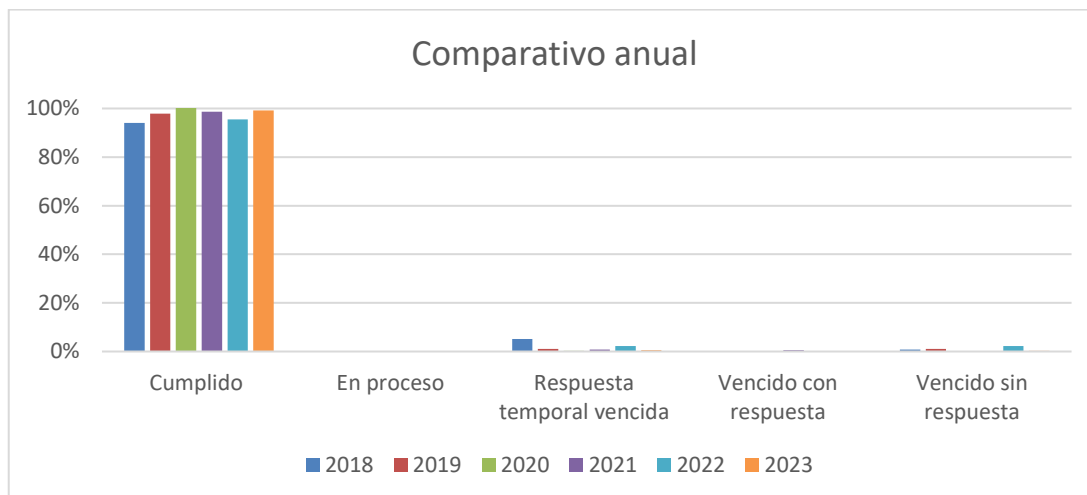
Trimestre	1er trim		2do trim		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	338	96.8%	388	99.1%	727	99.1%
En proceso						
Vencido con respuesta	2	0,6%			2	0,6%
Vencido sin respuesta			1	0.3%	1	0,1%
Respuesta temporal vencida	1	0,3%	1	0.3%	2	0,3%
TOTAL	341		391		732	

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

- 38 peticiones no cumplen los requisitos para ser PQRDS.
- 726 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 99.1% de cumplimiento en tiempos.
- No hay peticiones están en proceso, correspondiente al 0.0% de cumplimiento en tiempos
- 4 peticiones tienen respuesta extemporánea correspondiente al 0.6%
- 2 peticiones están vencidas sin respuesta correspondiente al 0.3%
- De 732 peticiones respondidas 726 se hicieron cumpliendo los tiempos de ley o están en proceso, lo que representa el 99.1% de cumplimiento. Esto refleja el compromiso de la Entidad de responder a tiempo todas las peticiones de los usuarios cumpliendo la meta del PAI.

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 2018 al 2023:

Año	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Cumplido	1085	94%	1220	98%	746	99%	1237	98.7%	1263	95%	727	99.9%
En proceso	0	0%	0	0%	0%	0%	0	0%	0	0%		
Vencido con respuesta	59	5%	13	1%	5	1%	10	0.5%	29	2%	2	0,6%
Vencido sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	6	0.5%	10	1%	0	0%
Respuesta temporal vencida	10	1%	13	1%	1	0%	0	0%	29	2%	2	0,3%
TOTAL	1154		1246		752		1253		1332		732	



Durante segundo trimestre de la vigencia 2023 se tiene el siguiente comportamiento por subdirección sin incluir las PQRDS en proceso

Estado de PQRDS	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	Total general
Cumplido	54	199		60	333	75	6	727
En proceso								
Vencido con respuesta		1			1			2
Vencido sin respuesta		1						
Respuesta temporal vencida		2						2
Total general	54	202		60	334	75	6	732
Anuladas		0				0		
% sobre respondidas	100%	99%		100%	100%	100%	100%	99%

- Todas las subdirecciones, presentan niveles de cumplimiento (de PQRDS respondidas) por encima del 99%, superando la meta para el año 2023 de 96% con un resultado global del 99.8%.

- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 46% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo, seguido por la oficina jurídica con el 28%, la subdirección de planeación y ordenamiento territorial con el 10% y la subdirección administrativa y financiera y la dirección general con el 8% 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.
- 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 por casi todas las dependencias, quienes muestran el compromiso para cumplir a tiempo las PQRDS y evidenciado en el excelente resultado al mantenerse por encima del 99%.
- 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.


MANUEL ARANGO SEPÚLVEDA
 Jefe Control Interno

Fuentes: Reporte PQRDS del CITA

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