

Medellín, febrero 14 de 2022

Doctor
SERGIO TRUJILLO TURIZO
Gerente Reforestadora Integral de Antioquia

Respetado doctor Trujillo:

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas, realiza el seguimiento a las PQRS del segundo semestre del año 2021. Adicionalmente examina que se cumplan los términos establecidos, para responder las PQRS presentadas a RIA S.A., en el segundo semestre del año 2021, según el procedimiento de la empresa, lo anterior para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de RIA S.A.

Fecha del informe	11 de Febrero de 2022
Macroproceso	Apoyo
Dependencia-Proceso	Dirección Administrativa
Líder de Proceso	Directora Administrativa

Objetivos	<p>Realizar seguimiento PQRS vigencia 2021-2, conforme a lo establecido en la normatividad vigente en relación con este tema.</p> <p>Verificar la existencia de mínimo una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRS.</p> <p>Examinar que se cumplan los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y normas relacionadas, para responder las PQRS presentadas a RIA S.A., en el segundo semestre del año 2021, según el procedimiento de RIA S.A.</p> <p>Constatar que la página web de la entidad disponga de link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos puedan ingresar a ella.</p>
Alcance	Este informe aplica para la gestión de las PQRS y derechos de petición a partir del 1 de Julio hasta el 31 de diciembre del año 2021, en RIA S.A.

“Para que las Tierras generen empleo y riqueza para Todos”

<p>Criterios normativos</p>	<p>Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición sustituyendo el título II de la Ley 1437 de 2011, código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p> <p>Ley 734 de 2002, Artículo 35 numeral 8 Código Disciplinario Único.</p> <p>Circular Externa N° 01 de 2011, Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial.</p> <p>Circular interna N° 024 de 31 de marzo del 2017, sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.</p> <p>Artículo 5°, Decreto legislativo N°491 de 28 de marzo de 2020. Ampliación de términos para atender las peticiones en época de pandemia.</p> <p>Ley 1437 de 2011, Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

“Para que las Tierras generen empleo y riqueza para Todos”

Resultados de la auditoria

De acuerdo a la información recibida a través de todos los medios de atención durante el segundo semestre del año 2021, se recibieron 58 PQRS de las cuales se dio respuesta a 55 solicitudes dentro de los términos y 3 se encuentran pendientes de respuesta.

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOVIEM	DICIEMB	TOTAL
D. Petición	0	2	4	3	2	1	12
Consultas	1	1	4	1	2	2	11
Sol. Información	12	8	8	3	2	2	35
Total	13	11	16	6	6	5	58
%	22	19	28	11	11	9	100

COMPARATIVO 2020-2 2021-2				
TIPO	2020	2021	Disminución y/o incremento	% Disminución y/o Incremento
Derechos de Petición	2	12	10	600
Consultas	7	11	4	57
Solicitudes de Información	16	35	19	118
TOTAL	25	58	34	132

En el anterior grafico comparativo, se evidencia el incremento de 34 incidencias para el año 2021 con relación al año 2020, es decir que se registró aumento de los derechos de petición, consultas y solicitudes totales para la vigencia 2021 del 132%, siendo las solicitudes de información las que registran el mayor incremento de participación para esta vigencia.

Es importante resaltar que de 10 incidencias (derechos de petición, consultas y solicitudes) quedaron en estado abierto, es decir pendientes de respuesta de fondo, para el mismo período vigencia 2021, se observan solo 3 pendientes, es decir se resalta buena gestión y compromiso por cada uno de los líderes de proceso responsables de atender estos requerimientos de información.

“Para que las Tierras generen empleo y riqueza para Todos”

Canales de Atención de Solicitudes

CANAL	CORREO	FISICO	WHATSAPP	TOTAL
Derecho de Petición	10	2	0	12
Consultas	8	3	0	11
Solicitud de Información	26	8	1	35
Total	44	13	1	58

Se observa un incremento en las incidencias comparado con el mismo período del año 2020, sin embargo una mejor gestión en el trámite oportuno de los mismos dentro de los términos de Ley.

Solicitudes por Dependencia más representativas

Dependencia	D. Petición	Consultas	Sol. Inform.	Total
Dirección Jurídica	7	1	11	19
Dirección Financiera y Contable	0	3	8	11
Dirección Técnica	6	7	16	29
Dirección Administrativa	2	0	4	6
Secretaria General	1	0	1	2

Las dependencias con más solicitudes en el semestre 2021-2 fueron la Dirección Técnica, la Dirección Jurídica y la Dirección Financiera respectivamente.

Conclusiones

- Verificado las acciones de mejora realizadas a los dos periodos anteriores (2020- 2021-1), se pudo evidenciar que fueron gestionadas conforme al plan de acción y recomendaciones realizadas.
- Se recibieron en total 58 PQRS en el período 2021-2, de los cuales se observa una gran mejoría en la atención oportuna de las mismas.
- Se presenta un incremento notorio equivalente al 132% para el segundo semestre del 2021 con respecto al mismo período del año 2020.
- No se registraron quejas durante el semestre 2021-2.
- 55 PQRS se atendieron de las 58 en forma oportuna, quedando pendientes 3 por respuesta de fondo.

"Para que las Tierras generen empleo y riqueza para Todos"

- El canal de atención más utilizado continúa siendo el correo electrónico el cual equivale al 76% de las solicitudes e incidencias recibidas por RIA S.A.

Recomendaciones

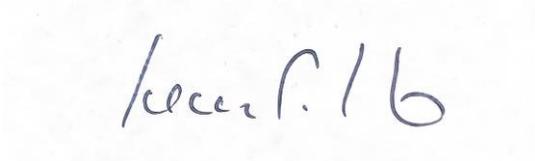
- Se solicita dar respuesta en forma inmediata a las 3 solicitudes bajo la modalidad de consultas las cuales se encuentran en estado abierto o pendiente de respuesta, las cuales pertenecen a los procesos Dirección Técnica, Dirección Financiera y respectivamente. Una vez se pase a estado atendido informar a la Oficina de Control Interno.

MEDIO	ASUNTO	FECHA	RESPONSABLES
FISICO	OFICIO DE OFERTA FORMAL DE COMPRA POR EL CUAL SE DISPONE LA ADQUISICION DE UN AREA DE TERRENO Y SUS MEJORAS UBICADO EN ABCISAS INICIAL K08+177,98 ABCISAS FINAL K10+624,38 AUTOPISTAS URABA	10/11/2021	FRANCISCO ALONSO PANIAGUA RAMIREZ JUAN JOSE SANCHEZ LONDOÑO
FISICO	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA ELABORACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA VIGENCIA 2021 ALCALDIA DE MEDELLIN	10/12/2021	CLAUDIA PATRICIA SIERRA GAVIRIA
CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD COLANTA CERTIFICACIÓN INVERSIONES CANTIDAD DE ACCIONES, CUOTAS O APORTES, POSEÍDOS A LA FECHA, PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DENTRO DEL CAPITAL SOCIAL, VALOR INTRÍNSECO CONTABLE DE LAS ACCIONES, CUOTAS O APORTES A DICHA FECHA, DIVIDENDOS, PARTICIPACIONES O REVALORIZACIONES DISTRIBUIDAS DURANTE EL AÑO 2021 DIVIDENDOS, PARTICIPACIONES O REVALORIZACIONES DISTRIBUIDAS DURANTE EL AÑO 2021	16/12/2021	CLAUDIA PATRICIA SIERRA

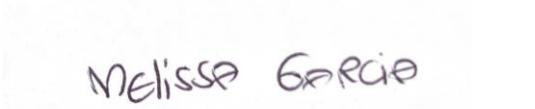
- Al realizar seguimiento a la percepción del usuario, respecto a la respuesta emitida por la entidad, se recomienda que hace falta la implementación de estrategias que incentiven la realización por parte del usuario de la calificación a la respuesta emitida por RIA S.A.
- Realizar por parte de Comunicaciones campañas para dar cumplimiento en los términos de Ley a las PQRS por cada responsable de dar trámite a las mismas.

"Para que las Tierras generen empleo y riqueza para Todos"

Atentamente,



JUAN CARLOS JARAMILLO VELEZ
Jefe Oficina de Control Interno



MELISSA ANDREA GARCIA
Contadora Contratista de Control Interno

Copia virtual: Copia Física:

Oficina Control Interno RIA S.A.
Carpeta comunicaciones RIA S.A. y Oficina de Gestión Documental

“Para que las Tierras generen empleo y riqueza para Todos”

Carrera 47 Sucre No 49-12 Ed. Lotería de Medellín – Piso 6
PBX: (057 - 4) 448 83 10 Móvil: 310 4280734
www.riaforestal.org - Correo Electrónico: info@riaforestal.org
Medellín - Colombia