

Medellín, agosto 15 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 primer semestre del año 2022. Adicionalmente examina que se cumplan los términos establecidos, para responder las PQRS presentadas a RIA S.A., en el primer semestre del año 2022, 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	Agosto 15 de 2022
Macroproceso	Apoyo
Dependencia-Proceso	Dirección Administrativa
Líder de Proceso	Directora Administrativa

Objetivos	<p>Realizar seguimiento PQRS vigencia 2022-1, 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 primer semestre del año 2022, 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 enero hasta el 30 de junio del año 2022, 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 la Dirección Administrativa frente a todos los medios de atención durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 38 PQRS de las cuales se dio respuesta a 35 solicitudes dentro de los términos y 3 se encuentran pendientes de atención.

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
D. Petición	4	5	7	7	5	4	32
Consultas				2	1		3
Sol. Información	1	1	1				3
Total	5	6	8	9	6	4	38
%	13	16.6	20.0	23.6	16.6	10.2	100

TIPO	2021	2022	Disminución y/o incremento
Derechos de Petición	5	32	27
Consultas	32	3	-28
Solicitudes de Información	43	3	-40
TOTAL	80	38	-42

En el anterior grafico comparativo, se evidencia una disminución de 42 incidencias para el año 2022 con relación al año 2021. En forma detallada se registró un aumento de los derechos de petición en 27 para el primer semestre del año 2022 con respecto al 2021, una disminución de 28 consultas y una disminución de 40 solicitudes de información respectivamente.

Es importante resaltar que a la fecha están pendientes de dar respuesta 3 derechos de petición vencidos así:

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

DERECHOS DE PETICIÓN PENDIENTES POR RESPUESTA 2022-1
Solicitud de informe y comprobante de pago de la primera extracción de los pinos de la corona del talud e informar sobre el pago que se realizó a RIA correspondiente a la madera extraída por el sr Carlos Tamayo. Este se radica en el sistema de gestión documental y se le asigna por correo electrónico al ingeniero Francisco Paniagua y a la dra Claudia Sierra.
Respuesta al radicado 009 donde la sra Johanna envía un derecho de petición solicitando autorización para que el sr Carlos Mauricio Jaramillo en adelante la represente ante RIA S.A. El 21-02-2022 el sr Jovan envía un correo solicitándole a la sra Johanna envíe la autorización del sr Jorge Farley arboleda para así poderle otorgarle el poder, este correo se reenvía desde el área de archivo
Aprobación Propuesta De Venta Proyecto Bélgica I. Esta se radica y se asigna al sr José Fernando Jaramillo.

Recordar que el tiempo de respuesta de los derechos de petición es de 15 días hábiles.

De 38 incidencias recibidas en el primer semestre del año 2022, se evidencia una atención de 33 dentro de los términos establecidos, representando una oportunidad del 87%.

Canales de Atención de Solicitudes

CANAL	CORREO	FISICO	WHATSAPP	TOTAL
Derecho de Petición	23	9		32
Consultas	3			3
Solicitud de Información	3			3
Total	29	9		38

Se observa una disminución en las incidencias comparado con el mismo período del año 2021, igualmente una buena gestión en el trámite oportuno de los mismos dentro de los términos de Ley.

Conclusiones

- Se recibieron en total 38 incidencias en el período 2022-1, de los cuales se observa una atención oportuna de las mismas, sin embargo 3 derechos de petición se encuentran pendientes de atención dentro de los plazos de Ley.
- No se registraron quejas durante el semestre 2022-1.

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

- El canal de atención más utilizado continúa siendo el correo electrónico de RIA S.A.
- No se presentaron denuncias dentro del de acceso creado en la página web de RIA, donde la comunidad puede denunciar presuntos hechos de corrupción de funcionarios y/o contratistas de RIA, cabe anotar que dicho formulario una vez diligenciado reporta en forma automática al correo de la Oficina de Control Interno, la cual le da el trámite de acuerdo a la normatividad vigente del Estatuto Anticorrupción de la Función Pública.

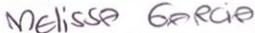
Recomendaciones

- Se solicita dar respuesta en forma inmediata a los 3 derechos de petición los cuales presentan un vencimiento dentro de los pazos establecidos. Una vez se pase a estado atendido favor informar a la Oficina de Control Interno.
- Se recomienda definir un formato por parte de RIA, con el fin poder visualizar la calificación del peticionario frente a las respuestas emitidas ya sea de derechos de petición, quejas, consultas o solicitudes de información.
- Continuar realizando campañas por parte del área de Comunicaciones de RIA, recordando la atención oportuna a las PQRS de la comunidad, lo anterior en cumplimiento a los términos de Ley establecidos y la responsabilidad individual de cada servidor frente a estas comunicaciones oportunas de forma y de fondo.
- Se recomienda implementar una estrategia en Ria, para enviar alertas vía correo electrónico, sobre vencimientos de respuestas ya sea de derechos de petición, consultas o solicitudes de información, para dar cabal cumplimiento a los tiempos establecidos.

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