



REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA "RIA" S.A.

INFORME PRIMER SEMESTRE DE (PQRSDyF) DEL 2021



CONTENIDO.

Introducción

1. Acceso a la información pública
2. PQRSDyF recibidas en el semestre
3. Historico de PQRSDyF.
4. Áreas con más solicitudes.
5. Seguimiento a las respuestas de las PQRSDyF
 - ✓ Solicitudes con respuesta en terminos de ley.
 - ✓ Solicitudes con respuesta extemporanea.
 - ✓ Numero de días en responder cada solicitud.
6. Solicitudes sin respuesta a la fecha.
7. Vias o canales de comunicación utilizados para formular las solicitudes
8. Conclusiones

Recomendaciones

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe unificado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDyF) recibidas y atendidas por la Reforestadora Integral de Antioquia “RIA” S.A. durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio de 2021.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la entidad y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.



Acceso a la información pública

En desarrollo del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020 la Reforestadora Integral de Antioquia “RIA” S.A. de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014,

«Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la Información», ateniendo lo preceptuado en esta ley el portal web de “RIA” S.A. tiene disponible la información, para que los usuarios consulten las solicitudes realizadas a la Reforestadora.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2021, se recibieron 80 PQRSDyF. de las cuales se dio respuesta a 28 solicitudes de manera extemporánea, 36 se respondieron de acuerdo a los términos del CPACA y 16 no se les ha dado respuesta.



PQRSDyF recibidas en el semestre

Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDyF) durante el primer semestre de 2021

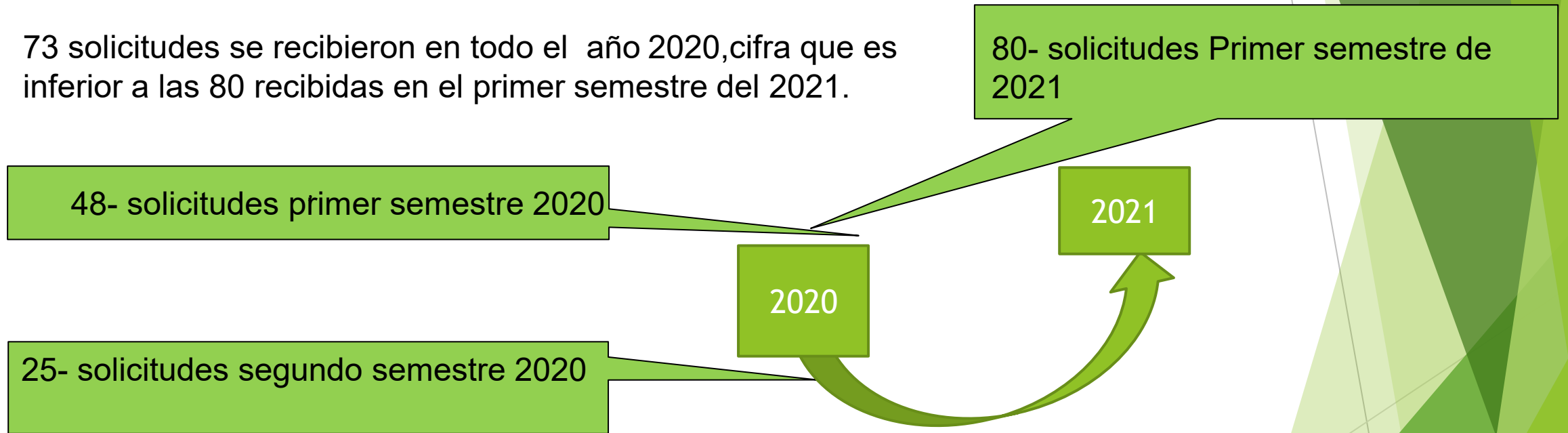
MODALIDAD DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	1		1		2	1	5
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	2	9	3	5	10	3	32
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS	1	9	8	11	6	8	43
TOTAL	4	18	12	16	18	12	80
%	5%	23%	15%	20%	23%	15%	100%



Historico de PQRSDyF

En el histórico se observa un aumento de registros en el primer semestre de 2021, comparado con segundo semestre del año 2020.

73 solicitudes se recibieron en todo el año 2020, cifra que es inferior a las 80 recibidas en el primer semestre del 2021.



Dependencias con más solicitudes.

Las dependencias con mayor solicitudes en este semestre fueron las siguientes: la Técnica, Financiera, Jurídica, Archivo y Aprovechamiento Comercial que sumadas representan el 73%

Dependencias	DERECHO DE PETICIÓN	FORMULACIÓN DE CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS	TOTAL	%
DIRECCION TECNICA	1	10	7	18	23%
DIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE	1	1	11	13	16%
DIRECCION JURIDICA	2	7	6	15	19%
OFICINA DE ARCHIVO			6	6	8%
DIRECCION DE APROVECHAMIENTO COMERCIAL		7		7	9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA			2	2	3%
SECRETARIA GENERAL		1	1	2	3%
OTROS	1	6	10	17	21%
TOTAL	5	32	43	80	100%



Seguimiento a las respuestas de las PQRSDyF

El 20% de las solicitudes están pendientes de respuesta, el restante 80% fueron contestadas.

TERMINOS DE CUMPLIMIENTO	ATENDIDOS			PENDIENTE POR RESPUESTA	TOTAL SOLICITUDES
	TERMINOS DE LEY	EXTEMPO RANEA	RESPUESTA		
DERECHO DE PETICIÓN	2	1	3	2	5
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	10	14	24	8	32
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS	24	13	37	6	43
TOTAL SOLICITUDES	36	28	64	16	80
%	45%	35%	80%	20%	100%



- ✓ Solicitudes con respuesta en terminos de ley.
- ✓ Solicitudes con respuesta extemporanea

Las 64 solicitudes a las que ya se les dio respuestas y 16 solicitudes están pendientes.

80- Primer semestre de 2021

64 PQRSDyF atendidos con respuestas representan el 80%

36 PQRSDyF se cumplió con términos de ley 45%
28 PQRSDyF cumplió con respuesta extemporánea 35%

16-PQRSDyF Penitentes por respuesta representan el 20%

¿?

28 solicitudes con respuesta extemporánea.

Se clasifican:

- un derecho de petición.
- 14 consultas.
- 13 solicitud de documentos.

Los radicados a los que se les dio respuesta aparecen con el número de días de extemporaneidad.

	RADICADO	DERECHO DE PETICIÓN	FORMULACIÓN DE CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS	TOTAL DIAS EN MORA
1	001		X		45
2	003		X		75
3	005			X	58
4	007			X	20
5	012		X		9
6	013			X	8
7	020		X		47
8	029		X		43
9	035		X		38
10	033		X		13
11	036		X		37
12	037		X		37
13	040			X	4
14	047			X	2
15	049		X		27
16	050	X			24
17	061			X	17
18	069			X	4
19	072		X		4
20	074			X	29
21	077			X	3
22	092		X		9
23	108		X		3
24	119			X	25
25	121		X		2
26	126			X	16
27	127			X	1
28	129			X	6
	TOTAL	1	14	13	28

Solicitudes sin respuesta a la fecha

Hay 16 solicitudes sin respuesta:

- 2 derechos de petición.
- 8 formulación de consultas.
- 6 solicitudes de información de documentos.
- En la pantalla aparecen los radicados y fechas de mora.
- Es importante que se de respuesta de manera inmediata a estas solicitudes.

	RADICADO	DERECHO DE PETICIÓN	FORMULACIÓN DE CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS	TOTAL DIAS EN MORA
1	11			X	139
2	14		X		104
3	16		X		107
4	53			X	115
5	70		X		53
6	85			X	57
7	97		X		55
8	98			X	45
9	103 A	X			55
10	114		X		41
11	118		X		36
12	124		X		28
13	128	X			38
14	132			X	36
15	134		X		10
16	136			X	28
	TOTAL	2	8	6	16

Vías o canales de comunicación utilizados para formular las solicitudes

Canales de atención	CORREO ELECTRONICO	FISICO	WHATSAPP	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	2	3		5
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	30	2		32
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS	42		1	43
TOTAL	74	5	1	80

Conclusiones

1. Se recibieron 80 solicitudes de PQRSDyF en el primer semestre del 2021.
2. Aumento el número de peticiones recibidas comparado con el año anterior, paso de 73 en el 2020 a 80 en el primer semestre del 2021.
3. Las áreas con mayor solicitudes en este semestre fueron las siguientes: la Técnica, Financiera, Jurídica, Archivo y Aprovechamiento Comercial que sumadas representan el 73%
4. No se registraron quejas durante el semestre.
5. No se presentaron denuncias ni tutelas por violación al derecho a la información.
6. 64 solicitudes se les dio respuesta dentro de los términos de ley y de manera extemporanea que representan el 80%.
7. Las extemporanea fueron 28 y representan el 35 %.
8. Faltan 16 solicitudes por responder que representan el 20%
9. El canal de atención más utilizado por las personas para las 80 solicitudes fue la vía Correo electrónico con 74, en físico 5 y una (1) por Whatsapp.

Recomendaciones

1. Luego del análisis a este informe vemos que RIA S.A. no está cumpliendo con los términos establecidos por el CPACA para las respuestas a los derechos de petición, existen 16 sin respuestas y se clasifican así: 2 solicitudes, 8 consultas y 6 en documentos sin respuesta y con demoras que podrían llevar a tutelas que serian responsabilidad del gerente y procesos disciplinarios en cabezas de los funcionarios responsables de la respuesta.
2. A 28 solicitudes se les dio respuesta de manera extemporanea con clara violación a una respuesta clara y oportuna.
3. De las 36 que cumplieron con los terminos de ley, a 5 solicitudes se les dio repuesta el último día y 31 anteriores a los términos, lo que indica que se debe hacer un gran esfuerzo para mejorar las respuestas a los ciudadanos.
4. Se solicita dar respuesta de manera inmediata a las solicitudes que se encuentran en mora de lo contrario me veré en la obligación de remitir estas falencias a la oficina de control interno disciplinario de la entidad y de persistir la mora daré traslado al a procuraduría.
5. Es de vital importancia establecer una encuesta que consulte con los usuarios la satisfacción frente a los servicios que presta la Reforestadora.
6. Se debe de seguir mejorando los procedimientos de gestión documental que permitan llevar un buen control sobre los PQRSDyF y dar respuesta oportuna a los ciudadanos con el fin de evitar tutelas o procesos disciplinarios .