



respuesta a la PQRS, o si por el contrario, está **Pendiente**: está en proceso de pronunciamiento en la PQRS.

SITUACIÓN ENCONTRADA:

1. PROCEDIMIENTO

El 16 de abril de 2019 se subió en la Intranet de la Entidad el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, socializado en comité primario del 8 de abril, el que tiene como objetivo “Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones del usuario y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar en la REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA RIA S.A.”, y como alcance “Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de RIA. S.A., para identificar las causas de quejas, reclamos y apelaciones sobre el servicio prestado así como atender debidamente las peticiones y felicitaciones de los usuarios y partes interesadas”.

El procedimiento depende directamente del proceso de la Dirección Administrativa y Gestión Documental.

Se establecen como mecanismos para interponer PQRSF los siguientes:

- Correo electrónico: secretaria@riaforestal.org
- Página Web: <https://www.riaforestal.org>
- PBX: 4488310
- Buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de RIA S.A.
- Solicitud escrita entrega personal

Así mismo se determina que las respuestas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica de lo cual se debe dejar registro, estipulándose además que si bien es cierto el Código Contencioso Administrativo (entiéndase Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), establece unos tiempos de respuesta, en la Entidad estos se reducen al interior con el fin de dar respuesta oportuna, así:

“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

www.riaforestal.org - Correo Electrónico: secretaria@riaforestal.org

Medellín - Colombia

PQRSF	Término de ley	Término de RIA S.A.
Derecho de petición de interés general o particular	15 días hábiles	13 días hábiles
Solicitud de información o documentos	10 días hábiles	08 días hábiles
Formulación de consulta	30 días hábiles	28 días hábiles

Igualmente establece el procedimiento que la Oficina de Control Disciplinario y/o la Gerencia deberá adelantar la investigación en caso de (i) incumplimiento a la respuesta PQRS en los términos establecidos. (ii) Quejas contra servidores públicos de la entidad. No obstante lo anterior en el procedimiento en la actividad “Recibo de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones” se establece en el detalle que “Los trámites internos que están establecidos dentro de los procesos y procedimientos de la entidad, ya tienen su propia formalidad, son funciones, tareas o actividades, a cargo de un funcionario o contratista por lo cual no clasifican dentro de este procedimiento”.

También se fija como una de las actividades en cuanto a la consolidación de información de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, que le corresponde a la Dirección de Control Interno auditar con una periodicidad trimestral el consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas y/o reclamos, sugerencias, felicitaciones dispuestos en el Formato de Gestión PQRSF validando el cierre eficaz de las mismas.

Observación 1: Se establece en el procedimiento como última actividad que la Dirección de Control Interno auditara con una periodicidad trimestral el consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas y/o reclamos, sugerencias, felicitaciones dispuestos en el Formato de Gestión PQRSF validando el cierre eficaz de las mismas, el cual sea desde ya informar que el informe del segundo trimestre va inmerso en el presente informe que es de ley, norma que establece en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que debe hacerse semestralmente.

Recomendación 1: En la casilla de REGISTRO se debe identificar numéricamente los formatos creados por la Entidad para que no se generen confusiones, lo cual ayudara a controlar lo que efectivamente se crea, v/g en la actividad sobre consolidación de información de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones se hace referencia a que la Dirección de Control Interno auditara con una periodicidad trimestral el consolidado actualizado, dispuesto en el **Formato de Gestión PQRSF** cuando este no se ha creado. También en la columna de registro se anota “Formato de Gestión de auditoría interna”, sin que el mismo haya sido establecido.

“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

www.riaforestal.org - Correo Electrónico: secretaria@riaforestal.org

Medellín - Colombia

Recomendación 2: Si por ley la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y en tal sentido debe rendir a la administración de la entidad un informe semestral, se sugiere analizar si es necesario en cuanto a la consolidación de información que se realice una auditoria trimestral máxime cuando en esta oficina solo cuenta con un funcionario en la planta de cargos y que el control y seguimiento ha sido asignado desde la Gerencia a la Dirección Administrativa.

2. INFORMACIÓN ENCONTRADA DEL CUADRO EN EXCEL SUMINISTRADO POR LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Entre el 1 de enero y 30 de junio de junio de 2019, fueron recibidas un total de 119 peticiones, no se recibió manifestación de insatisfacción alguna o expresión de inconformidad por los servicios prestados, esto es decir, no se recibió ninguna queja en contra de la Entidad o sus funcionarios o contratistas. Tampoco se presentaron sugerencias o reclamaciones por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los servicios en la Entidad, ni se presentaron denuncias por actos de corrupción. Si se radica el 21 de enero una tutela contra la Entidad.

Ahora bien, en cuanto a los procedimientos, procesos y riesgos, se debe anotar que desde la Dirección de Control Interno a lo largo de las auditorias regulares y demás informes de ley se vienen presentando las recomendaciones que se consideran siempre en aras de una mejora continua.

Así las cosas tenemos que la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de febrero en donde fueron radicadas un total de 27 del total de peticiones, seguido por marzo y junio cada una con 24 peticiones radicadas, luego abril con 20, seguido de enero con 16 y el de menos solicitudes mayo con 8. De las 119 requerían respuesta 114, y las 4 pendientes por resolver del mes de junio obedece a que no se ha cumplido los términos para ello. Veamos.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
No. PETICIONES	16	27	24	20	8	24	119
PORCENTAJE (%)	13.44	22.68	20.16	16.80	6.72	20.16	100

"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

www.riaforestal.org - Correo Electrónico: secretaria@riaforestal.org

Medellín - Colombia

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
REQUERIAN RESPUESTA	16	27	21	18	8	24	114
ATENDIDAS	16	27	24	20	8	20	115

Con relación a la empresa o entidad que formulo la PQRSFD los datos registran que el mayor pico de requerimientos lo registran los particulares. Veamos:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Particular	9	12	14	10	7	12	64
Entidad gubernamental	3	11	6	6	1	7	34
Entidad judicial	1	-	1	-	-	-	2
Sin identificar	3	4	3	4	-	5	19
Total	16	27	24	20	8	24	119

De acuerdo con el canal de atención definido por RIA S.A., el canal virtual E-Mail concentra el porcentaje más alto para la recepción de PQRSF en este semestre, seguido del canal físico. El medio telefónico y la Página Web son los menos usados, demostrándose así que los grupos de valor no se han apropiado de la Pagina Web y que al utilizar el E-Mail prefieren evitar el desplazamiento a las instalaciones de RIA S.A.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
E Mail	6	20	16	13	4	11	70
Físico	10	6	8	7	4	12	47
Telefónico	-	1	-	-	-	-	1
Página Web	-	-	-	-	-	1	1
Total	16	27	24	20	8	24	119

Se evidencia que el medio menos usado es el Buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de RIA S.A.

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

La dependencia a la que se registró el mayor número de peticiones fue la Gerencia seguida de la Dirección Contable y Financiera, siendo la Dirección Administrativa la oficina a la que no se le registro solicitud alguna. La Gerencia de las 39 peticiones que traslada, es la parte jurídica en asocio con la Dirección Técnica la que más colaboración le presta para responder los derechos de petición que ingresan a RIA S.A., seguida de la Dirección Técnica y la Coordinadora de Talento Humano.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia	10	11	6	9	5	9	50
Dirección Administrativa	-	-	-	-	-	-	
Dirección Técnica	2	3	4	3	1	1	14
Dirección Contable y Financiera	1	11	7	6	1	4	30
Coordinadora Talento Humano	3	2	7	1	1	1	15
Otras (Centro documental, Control Interno, Secretaria)	-	-	-	1		9	10
TOTAL	16	27	24	20	8	24	119

EL GERENTE A QUIEN SE LAS REPARTE

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia	10	11	6	9	5	9	50
Dirección Administrativa	-	-	-	1	-	-	-
Dirección Técnica	3	4	-	1		2	10
Dirección Contable y Financiera	2	-	-	-		1	3
Coordinadora Talento Humano	2	3	-	1		3	9
Jurídica y/o otros	2	2	1	2	5	3	15
Control Interno	-	1	-	-		-	1
TOTAL trasladadas	9	10	1	5	5	9	30

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

En cuanto al tiempo de respuesta, tenemos:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
15 días	3	4	3	2	3	7	22
10 días	13	20	16	14	5	13	71
30	-	-	2	1	-	1	4
2, 5, 6 días	1	3	-	1	-		5

Recomendación 3: Se debe implementar una campaña de difusión de todos los como mecanismos con que cuenta RIA S.A. para la recepción de las PQRSF para promover el posicionamiento del espacio virtual y de la Pagina Web.

Recomendación 4: En el cuadro en Excel se debe agregar una COLUMNA para saber en qué tiempo efectivamente se dio la respuesta, esto es, si debe contestar en 10 días, colocar cuanto tiempo se tardó para responder, 8, 9, 10, 11, 12, etc.

Recomendación 5: Del cuadro no se deduce la modalidad de petición, lo cual sería ideal poder identificar

Dependencia	Derecho de petición	Consulta	Queja	reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia	Servicio	Total

Del total de PQRSF recibidas no sabemos cuáles son meros comunicados informativos. Ni cuales presentaron vencimiento de términos o se contestaron fuera de los términos de ley o los establecidos al interior de la Entidad en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Observación 2: No se evidencia en el cuadro en Excel si la correspondencia fue entregada al peticionario dentro del término señalado en la ley ni se sabe el medio por el cual se envió la respuesta.

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



Para terminar se debe anotar que pese a las observaciones y recomendaciones planteadas hay un avance significativo al contar con un procedimiento que nos facilite en todo caso la puntualidad al momento de responder una PQRSFD.

Publiquese el presente informe en la Pagina Web de la Entidad.

01/03

ANGELA MARÍA ARROYAVE BUSTAMANTE

Directora Control Interno

Reforestadora Integral de Antioquia RIA.S.A

Correo: controlinterno@riaforestal.org

Copia virtual oficina de Control Interno

Copia física a las carpetas de comunicaciones e informes de ley Oficina Control Interno RIA S.A. 2019

"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

www.riaforestal.org - Correo Electrónico: secretaria@riaforestal.org

Medellín - Colombia