



Medellín, 23 de julio de 2018

Rdo. \_\_\_\_\_

00.0088

23 JUL 2018

Doctor  
**JORGE WILLIAM MESA VANEGAS**  
Gerente  
Reforestadora Integral de Antioquia "RIA S.A."  
Ciudad.

REFERENCIA: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias primer semestre año 2018 (PQRS)

Respetado doctor Mesa Vanegas:

De conformidad con lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup> en mi calidad de Directora de Control Interno requerí ante la Coordinadora de Talento Humano de la Entidad la información necesaria en aras a rendir el informe correspondiente al primer semestre del año 2018, respuesta que me fue entregada el jueves 18 de julio de 2018<sup>2</sup>, por lo tanto, es con esta información, así como la obtenida según conversación sostenida con las personas encargadas del tema y los demás datos con que cuenta la Dirección de Control Interno, que se construye el informe que a continuación se rinde.

#### SITUACIÓN ENCONTRADA:

• **PLANTILLA NUEVA:** La Entidad a partir del 19 de mayo viene trabajando un plan piloto denominado "Ventanilla Única de Radicación"<sup>3</sup>, con una nueva planilla para anotar la recepción de correspondencia tanto interna como externa lo que ha permitido mejorar el trámite de las PQRS en comparación con los meses enero a mayo de 2018, ahora se relacionan las solicitudes y se procede a enviar por correo electrónico interno indicándole al funcionario delegado qué plazo tiene para la respuesta y se hace un

<sup>1</sup> "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS" 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".

<sup>2</sup> Oficio número 00804.

<sup>3</sup> El cual va inicialmente de junio a septiembre de 2018.

---

#### **"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](http://www.riaforestal.org) - Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)  
Medellín - Colombia

control riguroso para que no se quede sin contestar ninguna de las solicitudes cualquiera sea su modalidad.

Antes del 19 de mayo de 2018 se llevaba el siguiente registro en un cuadro en Excel alimentado por la secretaria y/o recepcionista de la Reforestadora Integral de Antioquia RIA S.A:

Cuadro en Excel de enero a mayo de 2018 (PQRS)							
FECHA	ASUNTO	No. FOLIOS	SOLICITANTE	ENTREGADO A:	FECHA ENTREGA	FECHA TRASLADO RESPONSABLE RESPUESTA	FECHA ENTREGA Y RDO. PETICIONARIO

Con las acciones de mejora y la nueva plantilla establecidas por la Entidad desde el 19 de mayo de 2018, el formato es el siguiente:

Plan Piloto Ventanilla Única de Radicación junio 2018												
Datos para trámite interno		Manejo PQRSD - Recepción documentos				Seguimiento / Control Trámite						
ASUNTO	Cod. Dependencia	Requiere Respuesta	MODALIDAD DEL DERECHO DE PETICION	Tiempo de Respuesta	Fecha Vencimiento	Entregado A:	Nombre Responsable Trámite x Dirección amiento y Traslado	Fecha de traslado	Fecha de Respuesta Envío Petionario	Medio de envío / Soporte	ESTADO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES

Igualmente se mejoró la forma de hacer el reparto de las PQRS, trámite que tiene como enlace principal a la secretaria y/o recepcionista de la Entidad, veamos:

- Asigna radicado
- Registra la fecha de ingreso o recepción en la recepción
- Gerente selecciona el nombre del funcionario a responder
- Entrega copia al funcionario encargado de responder y se firma planilla de recibido
- Envía la solicitud al correo electrónico de la persona designada por la gerencia para la respuesta, informándole también el plazo en el cual debe contestar
- Realiza seguimiento por parte de la secretaria de la Entidad
- Clasifica su estado en abierta o cerrado

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

-Los derechos de petición se escanean para ser direccionados<sup>4</sup>.

Con la nueva plantilla la persona encargada de las PQRS debe tener en cuenta además del tipo de correspondencia, la cual se clasifica en interna, externa recibida, enviada; el medio de envío, si es físico, correo postal, E Mail, fax; si requiere o no requiere respuesta; el tiempo de respuesta el cual se clasifica en 15 días, 10 días, 30 días, 6 meses; la modalidad de la petición como solicitud, información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y el estado de cumplimiento con una modalidad de semáforo, donde el color rojo es para señalar que fue atendido, el verde es no atendido y azul cuando está pendiente, tal como se demuestra en el siguiente cuadro<sup>5</sup>:

Esta es la información que despliega de las columnas del archivo de radiación

TIPO DE CORRESPONDENCIA	Medio de envío / Soporte	MODALIDAD DEL DERECHO DE PETICION	Requiere Respuesta	Tiempo de Respuesta	Medio de envío / Soporte	ESTADO CUMPLIMIENTO
INTERNA FUNCIONARIOS	FISICO-CORREO POSTAL	PETICION/ SOLICITUD	SI	15 DIAS	FISICO-CORREO POSTAL	ATENDIDO
RECIBIDA- EXTERNA	FISICO-PRESENCIAL	PETICION/ INFORMACION	NO	10 DIAS	FISICO-PRESENCIAL	NO ATENDIDO
ENVIADA-DESPACHADA	E-MAIL	PETICION FUNCIONARIO/ CONSULTA		30 DIAS	E-MAIL	PENDIENTE
		FAX		6 MESES		
		QUEJA				
		RECLAMO				
		SUGERENCIA				

La siguiente es la planilla de recibido cuando la secretaria entrega el documento al funcionario de la Entidad para que se encargue del asunto, documentos no radicables que hacen relación a facturas, invitaciones, certificados de los cuales han ingresado 19 documentos en el solo mes de junio, fecha desde la cual se encuentra el plan piloto.

<sup>4</sup> En el archivo de la Entidad, con el plan piloto, existe además una carpeta digital denominada "Comunicaciones Oficiales" a su vez con 3 subcarpetas: Enviada, Interna y Recibida, en la cual para facilitar la búsqueda, se guardan escaneados tanto los oficios que ingresan como la respuesta a los mismos. Respaldo digital como medio de consulta.

<sup>5</sup> Fuente: Radicado 000884 del 18 de julio de 2018.

### **"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](http://www.riaforestal.org) - Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)

Medellín - Colombia

CONTROL RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS NO RADICABLES					
FECHA	REMITENTE	ASUNTO	DESTINATARIO	ANEXOS	FIRMA

En el siguiente cuadro se resalta la planilla de distribución interna y externa la cual se utiliza para entregar todos los oficios que entran y salen de la Entidad, es una planilla diaria donde queda la trazabilidad a que funcionario se le entrega el documento y la fecha de la entrega, la cual sirve además para hacer los controles pertinentes

 REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA S.A. NIT: 811.038.424-6		DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCIONAMIENTO EVALUACION Y CONTROL			
INSTRUMENTO DE CONTROL						
PLANILLA DE DISTRIBUCION DE COMUNICACIONES OFICIALES - INTERNA						
Código: DA-000.00		Versión: 00		Página 1 de 1	Fecha entrega: 18-07- 2018	
R A D I C A D O N O	TIPO DE CORRESPONDE NCIA	DATOS DEL REMITENTE			ASUNTO	DESTINATARIO
		EMPRESA / ENTIDAD	NOMBRE	CARGO		

Con la nueva plantilla también se tienen definidos los siguientes términos los cuales son de gran ayuda para su diligenciamiento:

#### DEFINICIONES:

**SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las Quejas Reclamos y Sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos

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

misionales de la Universidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Institución.

1. **PETICIÓN:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
2. **QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
3. **RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
4. **SUGERENCIA:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.
5. **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
6. **FELICITACIÓN:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
7. **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

La secretaria y demás funcionarios y contratistas de la Entidad también se pueden valer de la siguiente información:

#### CONDICIONES GENERALES:

1. Las PQRS podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica (línea gratuita), personal, buzón, página web, correo electrónico, escrito, o fax, redes sociales.

---

#### **"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](http://www.riaforestal.org) - Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)

Medellín - Colombia

2. Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier ciudadano particular o integrante de la entidad, así como cualquier ciudadano.
3. Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica, según se considere pertinente.
4. La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.
5. Los tiempos para dar respuestas están determinados por el Código Contencioso Administrativo y son:
  - Para un derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles
  - Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles
  - Formulación de consultas: 30 días hábiles
  - Petición de copias: 3 días hábiles
6. Los términos que se aplican a las Dependencias y funcionarios encargados de generar la respuesta al peticionario (con copia al sistema PQR'S se estipulan en el cuerpo del oficio remitido de la petición hecha por el usuario. Este término puede variar, de acuerdo a la complejidad del asunto y en atención al principio de celeridad. En todo caso dichos términos son inferiores a los del Código Contencioso Administrativo para el Derecho de Petición, dado que estos empiezan a correr para el Sistema desde el momento mismo en que se recibe la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.
7. Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.
8. Cuando se utilizan buzones, éstos deben ser revisados todos los días (hábiles).
9. Cuando el usuario es anónimo las PQR'S son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables.
10. Aun cuando el usuario no suministre información de contacto el asunto se tramita.
11. Es responsabilidad de cualquier Facultad (sic), área o dependencia que reciba una PQRS que no sea de su competencia, remitirla a la Secretaría de Sede (sic) correspondiente.
12. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

---

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

---

en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

• **MEDIOS PARA RECIBIR ATENCIÓN AL CLIENTE:** Ría S.A. cuenta con los siguientes medios para recibir atención al cliente en cuanto a PQRS:

-Correspondencia

-Buzón de sugerencias: En el periodo auditado no se recibió solicitud alguna.

-Línea telefónica: 448 83 10. La llamada la recibe directamente la Secretaria de la Entidad quien la direcciona la llamada al funcionario solicitado. En el periodo auditado no se recibió solicitud alguna por este medio. Las llamadas han sido relacionadas al objeto misional de la Entidad entre otras.

-Correo electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)

-Páginas sociales: Facebook, Twitter. En el periodo auditado no se recibió solicitud alguna por este medio.

-Página Web: La página Web se encuentra sin servicio. Al respecto se bien revisando la posibilidad de asignarle recursos con el fin de que esta no sea gratuita y tenerla listas antes de finalizar el mes de julio.

• **PROCEDIMIENTO DEFINIDO:**

La Entidad no tiene documentado el procedimiento para la recepción, trámite y control de PQRS. Todo se controla a través del formato de control que maneja la recepción y aunque se anuncia que también se controla con la mesa de control creada en el mes de noviembre de 2017, esta no ha iniciado a operar, continúa en construcción.

No se reporta ante la gerencia o recepción el estado de las PQRS, cerradas o abiertas donde se explique el avance de la respuesta.

Se sugiere que en los grupos primarios se lleve un reporte mensual del manejo de las PQRS para que se haga seguimiento desde la alta dirección.

• **SOLICITUDES ATENDIDAS:**

Valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2018:

---

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

---



REFORESTADORA  
INTEGRAL DE ANTIOQUIA S.A.  
NIT. 811 031 424-6

DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2017				
REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA S.A. "RIA S.A."				
MES	No. SOLICITUDES INGRESARON	No. SOLICITUDES RESPONDIDAS	No. SOLICITUDES NO RESPONDIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Enero	27	19	8	70.37
Febrero	11	8	3	72.72
Marzo	25	23	2	92
Abril	20	11	9	55
Mayo	5	0	5	0
Junio	51	51	0	100

Fuente: Tabla en Excel suministrada vía correo electrónico por la secretaria de la Gerencia para los meses de enero a mayo y formato Ventanilla Única de Radicación para el mes de junio de 2018.

De las solicitudes que no han sido contestadas y que aparecen en estado pendiente, encontramos que se hace necesario hacer una nueva valoración por parte de la Entidad ya que algunas de ellas no requieren respuesta o en el caso de las que obedecen a trámites judiciales como las notificaciones o admisiones de demanda posiblemente ya fueron atendidas.

A continuación se detallan de manera aleatoria las solicitudes que se registran como que no han sido contestadas y que en sentir de la Dirección de Control Interno se deben revisar para efectos de organizar que el cuadro en Excel que se llevaba antes del 19 de mayo de 2018 este acorde con la realidad, ya que si se tiene en cuenta que algunas de ellas no requieren respuesta, o ya fueron atendidas o el campo de estado actual está sin diligenciar, cambiara el porcentaje de cumplimiento.

Veamos:

FECHA	ASUNTO	SOLICITANTE	ENTREGADO A:	FECHA ENTREGA	FECHA TRASLADO RESPONSABLE RESPUESTA	FECHA ENTREGA Y RDO. PETICIONARIO	ESTADO ACTUAL
16/01/2018	(Rdo. No. 2018700000003 de fecha: 16-01-2018) Circular - Asunto: Solicitud de información para dar cumplimiento a la Ley 1757 del 6 de julio de 2015; "Promoción y Protección del Derecho a la Participación Ciudadana".	Sergio Zuluaga Peña, Contralor General de Antioquia	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	16/01/2018	Se dio traslado a la Sra. Lina Marcela Bedoya Blandón		PENDIENTE
31/01/2018	Solicitud de material vegetal para el contrato CR-006-17	Héctor Chacón de Incacif Ltda	Oscar Alonso Valencia, Coordinador Técnico, Proyecto MBM, 4600071131	31/01/2018	El día 31 de enero se dio traslado al Ingeniero Oscar Alonso Valencia L.	Se hizo entrega del material vegetal el día 3 de Febrero	PENDIENTE SOPORTE DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DEL SEÑOR HECTOR CHACÓN

**"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](http://www.riaforestal.org) - Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)  
Medellín - Colombia



31/01/2018	Notificación y traslado de la Demanda admitida por el TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA, SALA PRIMERA DE DECISIONES (Medio de Control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho - Laboral - Demandante: Manuel Santiago Ospina Ocampo - Radicado: 05001-23-33-000-2017-2470-00	Azael de Jesús Carvajal Martínez, Abogado Apoderado del Sr. Manuel Santiago Ospina Ocampo	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	31/01/2018	El día 01-02-2018 dio traslado al Dr. Jaime Ceballos Ruiz para citar a reunión al Dr. Jorge Mario Arroyave	PENDIENTE
02/02/2018	(Rdo. 13182100075 - 02-02-2018) Notificación proceso de cesión de titularidad de Registro de Cultivo Forestal, Predio Fundadores, Municipio de Arboletes	Juan Fernando Martínez López, Gerente Seccional Antioquia, Instituto Colombiano Agropecuario o ICA	Jorge William Mesa vanegas, Gerente	02/02/2018	El día 05-02-2018 dio traslado al Ingeniero Francisco Alonso Paniagua para su conocimiento	PENDIENTE
16/02/2018	Citación para notificación personal, Expediente CI4-2016-54 - Acto Administrativo 160CI-ADM1712-7233 del 19-12-2017 Predio La Tebaida municipio de Jardín Antioquia.	Alejandro Alzate Garcés, Jefe Oficina Territorial Citará, Corantioquia	Jorge William Mesa vanegas, Gerente	16/02/2018	El día 16-02-2018 Se dio traslado al Ingeniero Juan José Sánchez Londoño y al Dr. Jaime Ceballos Ruiz	PENDIENTE
05/03/2018	Oficio No. 169, 02-03-2018 - Solicitud de Restitución y Formalización de Tierras Abandonadas. Solicitante: Jairo Alejandro Marimont. Opositor: Fondo Ganadero de Córdoba en Liquidación. Radicado, 050453121002 2015-899 (antes 2015-021). Asunto: Comunica auto que decreta pruebas	AISHA ESTIVALIZ VELÁSQUEZ GALLEGU, Secretaria, Juzgado Segundo Civil del Circuito Especializado en restitución de Tierras de Apartadó Antioquia	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	05/03/2018	El día 05-03-2018 dio traslado al Dr. Jaime Ceballos Ruiz	PENDIENTE
16/03/2018	Solicitud conclusiones de la última reunión y las acciones a seguir de parte de los propietarios para concretar reuniones, predio La Luna, municipio de Maceo.	Patricia Rico, Propietaria predio La Luna, municipio de Maceo	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	16/03/2018	El día 16-03-2018 dio traslado al Ingeniero Francisco Paniagua para dar respuesta.	PENDIENTE
26/04/2018	Solicitud de información en desarrollo del Plan General de Auditoría Regular vigencia 2017 a la Reforestadora Integral de Antioquia.	Byron Muñoz, Contralor Auxiliar - Coordinador, Contraloría General de Antioquia	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	26/04/2018	El día 26-04-2018 dio traslado a la Dra. Ángela María Arroyave B. y Lina Marcela Bedoya B. para dar respuesta.	
27/04/2018	(Oficio PRA-JGV 0119 DEL 25-04-2018) Solicitud de información Rdo. 2017-867565 "Quien era el Gerente en la Sociedad para la vigencia 2016" y Quien planeó la reforestación de los predios Tarso en el Municipio de Abriaquí, El Predio Raudalito en el Municipio de Santo Domingo, y El Predio Guayabal-Totumo en el Municipio de Barbosa"	José Gabriel Vélez González, Profesional Universitario - Procuraduría Regional de Antioquia	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	27/04/2018	El día 27-04-2018 dio traslado a Lina Marcela Bedoya y Francisco Paniagua - para contestar - anexar el auto de archivo Contraloría General de Antioquia dar explicación como se le contestó a la Contraloría y mirar las 3 carpetas de los predios	
06/04/2018	Consulta en relación a la compra del vuelo forestal predio Fundadores, Contrato CV-001-2018	Franck Botero Cano, Profesional Universitario Subgerencia Administrativa a IDEA	Francisco Alonso Paniagua Ramírez, Director Técnico RIA S.A.	06/04/2018	El Ingeniero Francisco da respuesta	PENDIENTE

**"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](http://www.riaforestal.org) - Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)

Medellín - Colombia

03/05/2018	Invitación a sesión plenaria del Concejo Municipal de Jardín	Luis Roberto Múnera Agudelo, Presidente del Concejo Municipio de Jardín, Antioquia	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	03/05/2018	El día 03-05-2018 dio traslado al Ingeniero Francisco Paniagua y Coord. Núcleo Juan José Sánchez.	El día 04-05-2018 se dio respuesta al Sr. Luis Roberto Múnera Agudelo con el Rdo. 000263; oficio enviado por correo electrónico a: concejo@eljardin-antioquia.gov.co	Se solicitó modificación de fecha de la citación.
21/05/2018	(Rdo. 20182110031311 Traslado derecho de petición por competencia de la señora Luz Argenis Morales Villada, envía la Coordinadora de Gestión Jurídica de RTVC María Cristina Garzón Rocha )	Luz Argenis Morales Villada, María Cristina Garzón Rocha de RTVC( sistemas de Medios Públicos)	Jorge William Mesa Vanegas, Gerente	21/05/2018	El día 21-05-2018 dio traslado a Lina Bedoya Con respuesta Urgente		

Con el nuevo aplicativo es posible identificar la clase de PQRS que ingresan en la Entidad, lo cual se refleja en los ingresos del mes de junio, así

INGRESOS JUNIO 2018	
Denuncia	0
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Petición	4
Funcionario Interno o consulta <sup>6</sup>	47
<b>Total</b>	<b>51</b>

Es importante que se verifique el cumplimiento dentro del término de ley, a todas luces se debe evitar que se presente una tutela en contra de RIA S.A., o un usuario insatisfecho, o que se genere un impacto negativo en el servicio prestado por la Entidad. Para tales efectos se hace un comparativo de las PQRS atendidas en el año 2017 contra la PQRS atendidas en el año 2018, lo cual demuestra que inicialmente con el nuevo formato la Entidad está siendo más proactiva, veamos:

<sup>6</sup> Hace relación a los derechos de petición Interno y consultas internas.

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

% CUMPLIMIENTO PQRS COMPARATIVO AÑOS 2017 Y 2018 RIA S.A.		
Meses	Año 2017	Año 2018
Enero	100	70.37
Febrero	86	72.72
Marzo	100	92
Abril	100	55
Mayo	89	0
Junio	60	100

• **EVALUACIÓN ALEATORIA A LAS RESPUESTA DADAS A LAS PQRS:**

Aleatoriamente se revisaron algunas respuestas a los derechos de petición, encontrando que en su mayoría al contestar se relaciona en el asunto el oficio al cual se da respuesta, lo cual es de gran utilidad a la hora de hacer seguimientos, también se verificó que cumplen con el principio de oportunidad y materialidad, sin embargo, en el caso del oficio que salió con el radicado interno 00044 del 30 de enero de 2018 no fue posible hacer su valoración toda vez que el documento de origen no se encuentra en custodia en el archivo ni en la carpeta del Predio Fundadores.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA INMEDIATA:**

Con base en las situaciones observadas durante el periodo de análisis (primer semestre 2018), se considera tener en cuenta las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias o áreas de gestión de la Reforestadora Integral de Antioquia S.A. "RIA S.A."

- Se debe actualizar el cuadro en Excel que contiene las PQRS que ingresaron en los meses de enero a mayo de 2018.
- Se debe documentar el proceso y procedimiento de atención al usuario y PQRS que viene trabajando la Entidad, al igual que adoptar el Manual de Procedimientos de atención al ciudadano y PQRS y activar la mesa de control creada mediante grupo primario de noviembre 2017, con el fin de hacer seguimientos a tiempo de todos los

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

acontecimientos que al respecto se puedan generar. En esta mesa de control debe hacer parte integrante la secretaria de la Entidad como enlace de la radicación y control de las PQRS.

- Se debe hacer seguimiento mensual en reunión de grupo primario sobre el estado de las PQRS, cerradas o abiertas donde se explique el avance de la respuesta y dejar esta información plasmada en el cuadro que lleva la Entidad.
- La funcionaria que maneja las PQRS, desde el 19 de mayo viene realizando seguimiento permanente a estos tramites, al cual se debe agrarrg seguimiento a la satisfacción del cliente.
- De acuerdo a lo registrado en la nueva plantilla, ha mejorado el indicador de oportunidad de la respuesta, dando cumplimiento a la normatividad interna y externa, sobre plazos para atender solicitudes y consultas ciudadanas.
- En la Página Web de la Entidad se debe crear el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Se debe brindar capacitación a todos los funcionarios involucrados en el manejo de las PQRS, indicándoles en especial cual es el compromiso que deben adoptar para dar respuesta de manera oportuna, que es la Secretaria de Gerencia la responsable de llevar control y seguimiento, por lo tanto, es a esta funcionaria a la cual le deben indicar sobre el tramite dado a cada PQRS, ya que de lo contrario la PQRS seguirá viva y esto no facilitara la realidad de los reportes que al respecto se emitan en un momento dado. Igualmente que de cada documento que se elabore para emitir respuesta, se deben expedir tres copias, una copia para la persona a la que va dirigido el oficio, otra para la carpeta de comunicaciones de la Entidad y la tercera, para la carpeta a la cual dependa el asunto. El documento que ingresa a la Entidad debe permanecer el original en el archivo y copia digital o física se llevara para que las partes encargadas en su trámite, procedan con lo pertinente.
- Es importante que la funcionaria encargada de llevar registro de las PQRS, lleve un control pormenorizado que garantice que los derechos de petición se respondan en la oportunidad y según los términos de ley, por lo tanto se recomienda generar alertas preventivas.
- Realizar mediciones de satisfacción al cliente.

---

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

---



- Se recomienda agregar en las condiciones generales de la plantilla adoptada inicialmente como plan piloto, que en caso de que no se vaya a dar la respuesta en el término establecido por ley, atendido la complejidad de la misma, se informe al usuario en que momento esta se responderá.

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

**ANGELA MARÍA ARROYAVE BUSTAMANTE**  
Directora Control Interno  
Reforestadora Integral de Antioquia RIA.S.A  
Correo: [controlinterno@riaforestal.org](mailto:controlinterno@riaforestal.org)

Copia virtual / Con copia a la carpeta de comunicaciones Oficina Control Interno RIA S.A.

---

**"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](http://www.riaforestal.org) - Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)  
Medellín - Colombia

