

# Informe unificado de PQRSD



## Contenido

2. Introducción
3. Acceso a la información pública
4. PQRSD recibidas en el semestre
5. PQRSD recibidas en el semestre anterior
6. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD
7. Solicitudes con respuesta extemporanea
8. Derechos de petición con respuesta al día.
- 9, 10, 11, 12 Solicitudes sin respuesta a la fecha.
13. Conclusiones
14. Recomendaciones

# 1. Introducción

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Reforestadora Integral de Antioquia “RIA” S.A. durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

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.

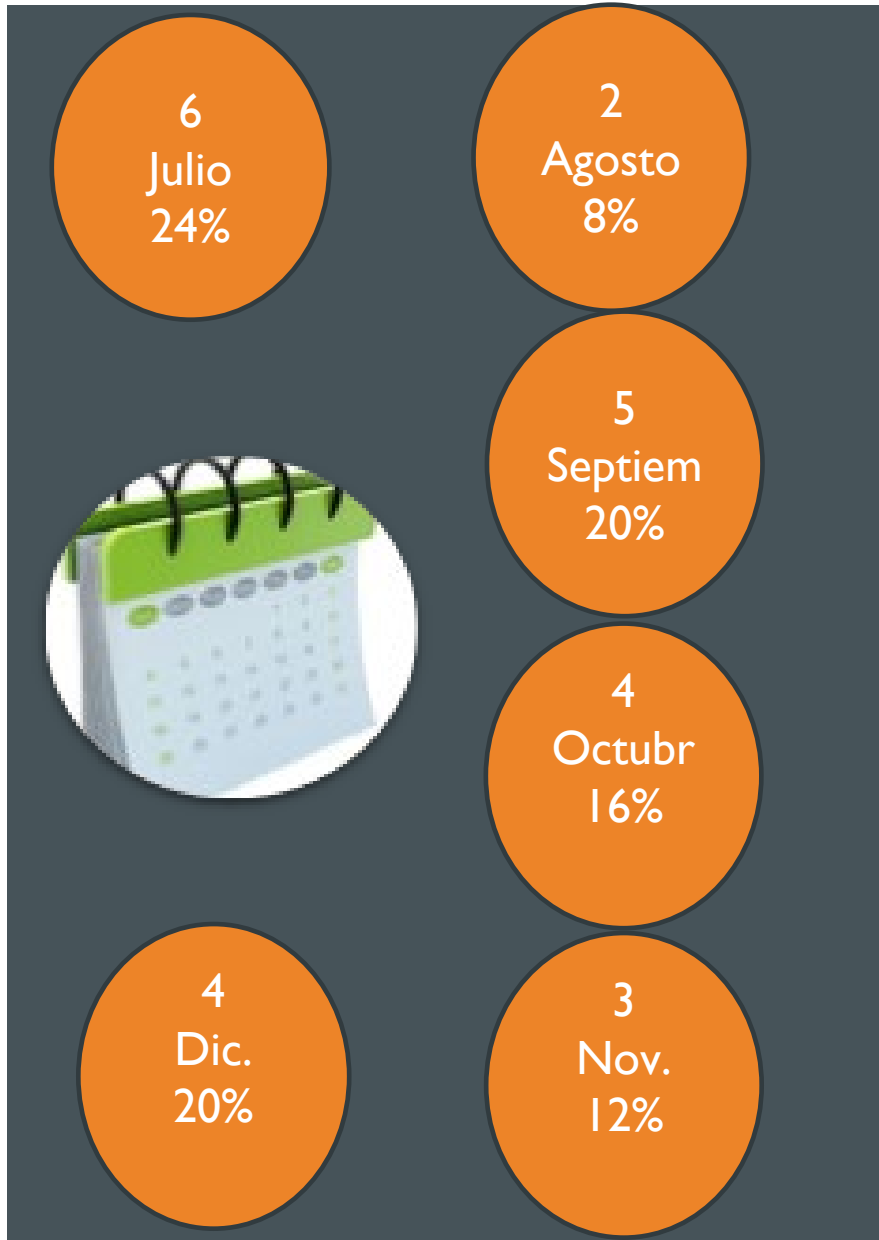




EN DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 DE LA REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA “RIA” S.A. Y DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1712 DE 2014, «POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES», SE INFORMA QUE EN EL PORTAL WEB DE “RIA” S.A. SE ENCUENTRA DISPONIBLE LA INFORMACIÓN QUE HACE REFERENCIA LA MENCIONADA LEY, PARA QUE LOS USUARIOS CONSULTEN SUS SOLICITUDES.

## 2. Acceso a la información pública

- De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2020, se recibieron 24 PQRSD.
- Se dio respuesta a 10 solicitudes de manera extemporánea, 8 se respondieron de acuerdo a los términos del CPACA y 6 no se les ha dado respuesta y los términos están vencidos, esto conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignados los derechos de petición.



### 3. PQRSD recibidas en el semestre



## 4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

Se observa una disminución de registros en el segundo semestre de 2020, comparado con el primer semestre del año 2020



PQRSD primer semestre 2020  
48

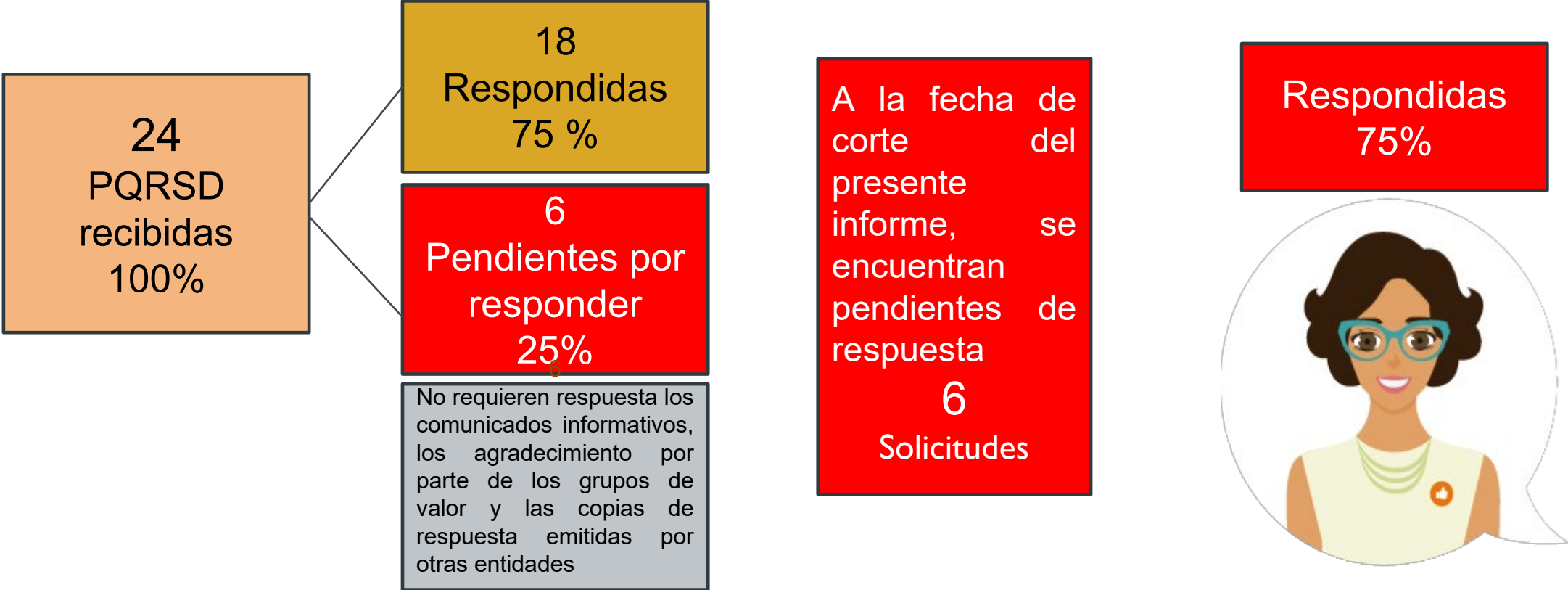
PQRSD segundo semestre 2020  
24

La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 6 meses se relacionan con los siguientes temas:

1. Dirección Jurídica
2. Talento Humano
3. Dirección Financiera
4. Dirección Técnica
5. Coordinador de proyectos
6. Aprovechamiento Comerc
7. Secretaria General
8. Coordinador Nucleo suroe.

Dirección Financier

# 5. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



## 6. Radicados con respuesta extemporánea

Nro Radicado	Fecha	Días de Extemporaneidad
# 167	18 12 2020	57
# 137	02 07 2020	15
# 176	18 12 2020	40
# 008	16 12 2020	37
#173,194, 181	04 12-2021	13
#159	31 01-2021	133
# 219	05 02 2021	33
#218	05 02 2021	33



10 Radicados con respuesta extemporanea y algunos sin asignar radicado

# DERECHOS DE PETICION A LOS QUE SE DIO RESPUESTA EN LOS TERMINOS FIJADOS POR EL CPACA

Relación de radicados:

- ❖ # 144 – 31 07-2020( A los 10 días se dio respuesta)
- ❖ # 148 – 31-08-2020(A los 10 días se dio respuesta)
- ❖ #153 - 18-10-2020( A los 30 días se se dio respuesta)
- ❖ #166- 11-07-2020 ( A los 10 días se dio respuesta
- ❖ #182 – 18-11-2020( A los 20 días de plazo se dio respuesta)
- ❖ #183 – 19-12-2020( A los 10 días se dio respuesta)
- ❖ #136 - 30-06-2020 (A los 5 días se dio respuesta)
- ❖ #147 (se dio respuesta de manera verbal en los términos pero no recuerda la fecha)



## SOLICITUDES SIN RESPUESTA A LA FECHA

Entidad Solicitante	Modalidad de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	Días de Extemporaneidad
Rdo/ 138 Municipio de Yali.	Solicitud Planes de Emergencia	03-07-2020	13-07-2020	6 Meses y 18 días sin dar respuesta
Rdo/ 154 Predio Acapulpo Vereda Chontaduro Cañas Gordas-juan Manuel Bolivar Ortiz Orlando Barrientos Posada	Solicitud Permiso Poda Ria Circuito 604-42 Predio Acapulpo Vereda Chontaduro CañasgordAS	28-08-2020	27-09-2020	4 Meses 4 días sin dar Respuesta

*Hugo Alberto Parra Galeano Jefe Oficina de Control Interno "RIA" S.A.*

<b>ENTIDAD SOLICITANTE</b>	<b>MODALIDAD DE PETICIÓN</b>	<b>FECHA DE INGRESO</b>	<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	<b>DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD</b>
<b>Rdo/ 169 JUAN Guillermo Saldarriaga La Linda</b>	<b>Solicitud De Informacion De Documentos</b>	<b>30-09-2020</b>	<b>10-10-2020</b>	<b>3 Meses 21 Dias Sin Dar Respuesta</b>
<b>Rdo/ 197 MASCAMPO S.A.S.</b>	<b>Solicitud de Informacion de Documentos</b>	<b>17-11-2020</b>	<b>27-11-2020</b>	<b>2 Meses 4 dias sin dar Respuesta</b>
<b>Rdo/. 212 Autopista Rio Magdalena Ricardo Muñetones</b>	<b>Solicitud De Informacion de Documentos</b>	<b>07-12-2020</b>	<b>17-12-2020</b>	<b>1 Mes y 14 Dias sin dar Respuesta</b>
<b>Rdo/ 218 Predio La Camba-luis Fernando Calderon</b>	<b>Formulacion de Consulta</b>	<b>16-12-2020</b>	<b>15-01-2021</b>	<b>16 Dias sin dar Respuesta</b>

## CONCLUSIONES

1. Comparando las PQRSD del primer semestre de 2020, con el segundo semestre del 2020, disminuyó el número de peticiones recibidas pasando de 48 a 24 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por las personas para presentar sus solicitudes es la vía Imail con 17, 6 en físico y 1 verbal.
3. No se registraron quejas durante el semestre.
4. No se presentaron denuncias ni tutelas por violación al derecho a la información a pesar que la mayoría de las peticiones se les dio respuesta extemporánea o no se les dio respuesta.

## RECOMENDACIONES

1. Es de vital importancia establecer un sistema de encuesta que nos permita ver la satisfacción de los clientes de "RIA" S.A. frente a los servicios prestados y su eficiencia.
2. Se debe mejorar la plantilla de ingreso de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias para poder hacer un control más ágil y eficiente; no se asigna radicado una vez recibido el documento y no se ha establecido que el ingreso de estas solicitudes es por el archivo y no por otras dependencias que están recibiendo solicitudes.
3. 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 hay 6 solicitudes sin respuesta y con demoras que podrían llevar a tutelas o procesos disciplinarios que recaen en cabeza del Gerente, no hay un seguimiento responsable a esta actividad.
4. A 10 solicitudes se les dio respuesta de manera extemporanea con clara violación a una respuesta clara y oportuna.
5. solicitudes se les dio repuesta el último día del término, y 3 dentro de los términos de ley lo que indica que no se esta haciendo nada por mejorar este proceso.
6. Se recomienda dar respuesta a todas estas solicitudes de manera pronta, de lo contrario me vere en la obligación de remitir estas falencias a la Procuraduria para lo de su competencia.