

 REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA S.A. NIT: 811.038.424-6	OFICINA DE CONTROL INTERNO	MONITOREO Y CONTROL	
	INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERÍODO 2024-I		
	Código: CI-000.00	Versión: 00	Página 1 de 5

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS 2024-I

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas, realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRS del primer semestre del año 2024. Adicionalmente examina que se cumplan los términos establecidos, para responder las PQRS presentadas a RIA S.A., según el procedimiento de la empresa, lo anterior para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Reforestadora Integral de Antioquia - RIA S.A.

OBJETIVOS

Realizar seguimiento PQRS vigencia 2024-I, conforme a lo establecido en la normatividad vigente en relación con este tema.

Verificar la existencia de mínimo una (1) dependencia encargada de la gestión en la atención y trámite de las PQRS en la entidad.

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 2024-I, según el procedimiento de RIA S.A.

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, adicionalmente que funcione y sea operativo.

CRITERIOS NORMATIVOS

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.

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.

Ley 734 de 2002, Artículo 35 numeral 8 Código Disciplinario Único.

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.

“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

 <p>REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA S.A. NIT: 811.038.424-6 NIT: 811.038.424-6</p>	OFICINA DE CONTROL INTERNO	MONITOREO Y CONTROL	
	INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERÍODO 2024-I		
	Código: CI-000.00	Versión: 00	Página 2 de 5

Circular interna N° 024 de 31 de marzo del 2017, sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.

Ley 1437 de 2011, Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Procedimiento Interno de RIA para las PQRS versión 2, octubre 15 del 2019.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

De acuerdo con la información recibida a través de la Dirección Administrativa frente a todos los medios de atención durante el primer semestre del año 2024, se recibieron PQRS así:

TIPO/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Derechos de Petición						2	2
PQRS	3	2	4	1		1	11
Comunicación, petición, solicitud		2			2	3	7
Total	3	4	4	1	2	3	20
%							100%

Dentro del cuadro anterior se observa que las comunicaciones, peticiones y solicitudes de información representan el 35% y los derechos de petición 10%, de los requerimientos de información que realiza la comunidad. Adicionalmente los meses de febrero y marzo representan el 40% del total de solicitudes de información y derechos de petición del primer semestre del año 2024.

TIPO	2023-1	2024-1	Disminución y/o incremento
Derechos de Petición	39	2	(37)
PQRS		11	11
Comunicación, petición, solicitud	20	7	(13)
TOTAL	59	20	(39)

“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

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	MONITOREO Y CONTROL	
	INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERÍODO 2024-I		
	Código: CI-000.00	Versión: 00	Página 3 de 5

En el anterior cuadro comparativo, se evidencia una disminución 37 derechos de petición y una disminución de 13 solicitudes de información, entre el primer semestre del año 2024, comparado con el mismo período del año 2023.

Canales de Atención de Solicitudes

CANAL	CORREO	FÍSICO, DOC, WP	TOTAL
Derecho de Petición	2		2
PQRS	11		11
Comunicación, petición, solicitud	5	2	7
Total	18	2	20

El canal con mayor número de derechos de petición y solicitudes de información es el correo electrónico, equivalente al 90% del total de incidentes recibidos por la Reforestadora en el primer semestre del 2024.

CONCLUSIONES

Se recibieron en total 20 solicitudes de información y derechos de petición para el primer semestre del año 2024, con una disminución en total de 39 para ambas con relación al mismo período del 2023.

Es importante resaltar la gestión realizada por parte de la Secretaria General, la Dirección Administrativa, la Oficina de Gestión Documental con el apoyo del área de Planeación y la Oficina de Control Interno, en relación con el seguimiento permanente y el cumplimiento en las respuestas de los derechos de petición y solicitudes de información próximas a vencer, ha evitado con esto, extemporaneidades en las respuestas. Lo anterior ha permitido el cumplimiento oportuno con cada una de las áreas, dejando como resultado unas PQRS resueltas dentro de los términos de ley.

Continúa el canal de atención más utilizado por la comunidad, el correo electrónico de RIA S.A.

Se observa una adecuada gestión y trámite por parte de RIA en la atención oportuna de las solicitudes de información y peticiones recibidas para el primer semestre del 2024.

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

 REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA S.A. NIT: 811.038.424-6	OFICINA DE CONTROL INTERNO	MONITOREO Y CONTROL	
	INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERÍODO 2024-I		
	Código: CI-000.00	Versión: 00	Página 4 de 5

Para el primer semestre del año 2024, no se recibieron denuncias por presuntos hechos de corrupción, de acuerdo con la normatividad vigente y el Estatuto Anticorrupción de la Función Pública.

“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

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	MONITOREO Y CONTROL	
	INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERÍODO 2024-I		
	Código: CI-000.00	Versión: 00	Página 5 de 5

RECOMENDACIONES

Continuar con el adecuado registro y trámite de las PQRS en la Reforestadora Integral de Antioquia.

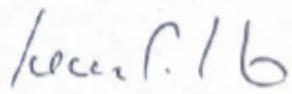
Las dependencias encargadas de atender PQRS deben informar en forma inmediata al Área de Gestion Documental, cuando atiendan las solicitudes y emitan las respuestas respectivas, lo anterior con el fin de poder reflejar la realidad de las incidencias atendidas y de otro lado poder tener mecanismos de recordación, para la atención oportuna cumpliendo con los plazos que establece la norma.

Todas las PQRS deben ser atendidas dentro de los términos que establece la norma y el procedimiento de RIA, la omisión puede ocasionar una presunta falta disciplinaria por parte del funcionario asignado para atenderla.

Se recomienda cuando los plazos de respuesta estén próximos a vencer, enviar un escrito solicitando ampliación de los términos, con el fin de dar una respuesta de fondo a la petición.

Se debe a actualizar el Manual de Procedimientos de las PQRS versión 2 de RIA, el cual viene operando desde octubre del 2019. Lo anterior en aras al mejoramiento continuo de sus procesos.

Atentamente,



JUAN CARLOS JARAMILLO VELEZ

Jefe Oficina de Control Interno
 Reforestadora Integral de Antioquia “RIA” S.A.
 Correo: controlinterno@riaforestal.org

Copia virtual: Oficina Control Interno RIA S.A., Pagina Web RIA S.A.
 Copia Física: Carpeta comunicaciones RIA S.A. y Control Interno 2024 y Seguimiento a PQRS 2024-I

“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