



**PRIMER INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
ENERO - JUNIO DE 2024**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
SUCRE - CARSUCRE**

Julio de 2024

CONTENIDO

1.	Introducción	4
2.	Objetivo.....	5
2.1.	Objetivo general.....	5
2.2.	Objetivos específicos	5
3.	Alcance	5
4.	Normativa	6
5.	Glosario	7
6.	Aspectos generales.....	10
6.1.	Canales de información	10
6.2.	Seguimiento a trámites	12
6.3.	Términos de respuesta según normatividad.....	13
7.	Resultados y análisis de pqrds.....	14
7.1.	Solicitudes por mes.....	14
7.2.	Solicitudes según el tipo de pqrds.....	16
7.3.	Solicitudes según tiempo de respuesta	17
7.4.	Respuesta según los tiempos estipulados.....	18
8.	Conclusiones:	20
9.	Recomendaciones y sugerencias generales:	21



LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Información de Contacto - Carsucre.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2. Correos de Carsucre.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2024.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2023 Vs 2024.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2024)</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 7. Número de días de respuesta según de información.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 8. Numero de días según tiempos estipulados.....</i>	<i>18</i>

INTRODUCCIÓN

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente primer Semestre 2024 comprendido entre: **01 de enero al 30 de junio de 2024**. La información - Base de datos de PQRSD, fue suministrada por la Subdirección de Secretaría General, en específico la Oficina jurídica de la Corporación.*

El presente informe pretende, brindar información detallada sobre las PQRSD del periodo evaluado, recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad.

Es importante que se valoren los resultados de este informe por parte de cada dependencia con competencia en la emisión de respuestas, para implementar las medidas necesarias y garantizar la atención efectiva de comunicación dentro de los términos legales vigentes.

1. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

Conocer el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que fueron expuestas en la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE de acuerdo a las normas legales vigentes durante el primer Semestre del año 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ *Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD recepcionadas durante el periodo de enero a junio de la vigencia 2024.*
- ✓ *Realizar un balance general de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.*
- ✓ *Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Corporación.*

3. ALCANCE

Informar a la Alta Dirección, el estado de las PQRSD de la Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE mediante análisis estadísticos y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

4. **NORMATIVA**

- ✓ **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- ✓ **Ley 87 de noviembre de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1437 de enero de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1474 de 12 de enero de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- ✓ **Decreto 19 de enero de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- ✓ **Ley 1712 del 6 de marzo 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.
- ✓ **Ley 1755 del 30 de enero de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Decreto 1166 del 19 de enero de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

5. GLOSARIO

- ✓ **Derecho de Petición:** El Derecho de Petición es aquel derecho Constitucional fundamental que tiene toda persona de elevar ante las autoridades públicas y/u organizaciones e instituciones privadas, solicitudes respetuosas de carácter particular o general, y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara, concreta y congruente con lo pedido, dentro del plazo previsto por el legislador.
- ✓ **Acción de Tutela:** La acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales de las personas en Colombia, previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ **Acción Popular:** Según la ley 472 de 1998, las Acciones Populares son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones

populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

- ✓ **Petición de interés general:** Es aquella solicitud de una persona "natural o jurídica", o que una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad; en otras palabras, es el pronunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes. Se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.
- ✓ **Petición de interés particular:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, en interés propio o particular; es decir, con invocación de un derecho subjetivo consagrado en la norma positiva de derecho administrativo.
- ✓ **Solicitud de información:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades.
- ✓ **Solicitud de documento:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan.
- ✓ **Solicitud de visita:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de obtener acompañamiento o vigilancia por parte de la corporación a actividades y/o procedimientos ambientales.

- ✓ **Formulación de consulta:** Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- ✓ **Cumplimiento de un deber legal:** Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE, tendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente y en ejercicio de la función de máxima autoridad ambiental que se le defirió a esta entidad y cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.
- ✓ **Queja ambiental:** Está relacionada con los deberes que la Constitución Política le impone a todos los ciudadanos de colaborar para el buen funcionamiento de la administración de justicia y de proteger los recursos naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano. Deberes que deben cumplirse en asocio con aquel otro deber que tienen los ciudadanos de poner en conocimiento de las autoridades cualquier acción que pueda ser constitutiva de un delito o contravención de carácter ambiental.
- ✓ **Recurso de reposición:** Es aquella figura jurídica mediante la cual las personas interesadas controvierten las decisiones de la administración con el fin de que esta las aclare, modifique o revoque. Se entiende como aquel control jurídico frente a las actuaciones de las autoridades cuando se considere que con estas el Estado ha transgredido el orden jurídico vigente.
- ✓ **Reclamo:** Las reclamaciones pueden considerarse una subespecie del Derecho de Petición en interés particular, en tanto está comprometido un derecho subjetivo de los ciudadanos.
- ✓ **Denuncia:** Una denuncia es una declaración formal acerca de la comisión de una conducta contraria a Derecho dirigida a la autoridad competente para su investigación.

6. ASPECTOS GENERALES

La atención al usuario y seguimiento a derechos de petición y solicitudes de información en CARSUCRE se desarrolla bajo lo establecido en la norma y el procedimiento, cuyo objetivo es: Brindar una atención, adecuada y oportuna a los Derechos de Petición presentados a la Corporación, conforme al componente denominado Procesos y Procedimientos del Plan Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano, según los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

6.1. Canales de información

La Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), en aras de garantizar la atención a los grupos de valor habilitó canales digitales y presenciales en las instalaciones para facilitar el acceso de envío y recepción de los derechos de petición, atención al usuario, acceso a trámites y otros servicios de la Corporación.

Atención personalizada y telefónica

Los usuarios de CARSUCRE tienen a su disposición una atención personalizada, con profesionales idóneos a través del Servicio de Atención al Ciudadano, en donde pueden presentar PQRSD por medio de la radicación escrita, de manera verbal y/o la línea telefónica de la entidad.

A continuación, se relaciona el detalle los puntos de atención que tiene dispuestos CARSUCRE para la atención de las PQRSD.

Tabla 1. Información de Contacto - Carsucre

Sede	Dirección	Teléfonos	Jurisdicción
Sincelejo - Principal	Carrera 25 Avenida Ocala No. 25 –101	Recepción: 2762037 Línea Verde: 2762039	19 Municipios: Perteneientes al Departamento de Sucre

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

El horario de atención es de lunes a viernes:

- ✓ **Mañana:** De 8:00 a.m. a 12:00 M
- ✓ **Tarde:** De 2:00 p.m. a 6:00 pm

Medios Electrónicos

Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los usuarios CAR, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente:

Tabla 2. Correos de Carsucre

Canal	Medio
Correo electrónico	carsucre@carsucre.gov.co
PQRS Sitio web	www.carsucre.gov.co

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

6.2. Seguimiento a Trámites

Item	Radicado Interno	Fecha de Radicado	Petición	Peticionario	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta	No. Oficio de Respuesta
1	1734	14/03/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	Promotora Los Cauchos	16/05/2024	429	Contestado (16/05/2024) Auto acceder al retiro de material de scombros de construcción
2	3263	16/05/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	Conceornorte			Contestado (22/05/2024) oficio al representante legal Concretos del Norte
3	5118	26/05/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	Inversiones Harb.c.a.SAS	1/02/2024	251	Contestado (01/02/2024)Auto desesmiemo tacio- Rad. 4118465/0023-2023
4	6649	14/08/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	Ana Edith Carrascal y otros			
5	7590	22/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	ERICSON ERNESTO MENA	26/02/2024	157	Mediante oficio 00824 del 26 febrero 2024, se otorgó respuesta.
6	555	4/10/2023	SOLICITUD DE INFORMACION		5/01/2024	93	Mediante oficio 05361 del 4 de octubre de 2023, se accede a lo solicitado y se suministra información.
7	582	4/10/2023	SOLICITUD DE INFORMACION		5/01/2024	93	Mediante oficio 05361 del 4 de octubre de 2023, se accede a lo solicitado y se suministra información.
8	7966	9/10/2023	QUEJA	LUCY BENITEZ FLOREZ	21/02/2024	135	Mediante oficio 05536 del 10 de octubre de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra la información.
9	8286	24/10/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	Conseparamos			Contestado (16/04/2024) oficio al señor SANTANDER ACEVEDO Representante Legal
10	8038	14/11/2023	SOLICITUD DE VISITA	SOIEDAD CONCECNARIANA VAL MONTES DE MARIA	6/01/2024	53	Mediante oficio 05498 del 9 de octubre de 2023, se accede a lo solicitado y suministra información.
11	8697	15/11/2023	QUEJA	ALCALDÍA DE COLOSO	20/02/2024	97	Mediante oficio 05561 del 12 de octubre de 2023, se accede a lo solicitado y se suministra información.
12	8873	24/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	Daniel Donaldo Agua Romero	13/06/2024	202	Oficio de respuesta N° 03326 de 13 de junio de 2024.
13	9117	1/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	JOSE JAVIER ORGOZO VANEGAS	2/04/2024	123	Mediante oficio 01602 del 2 de abril de 2024, se le otorgo respuesta de fondo
14	9174	5/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	FABIO ANDRES BERNAL QUIROGA	23/02/2024	80	Mediante oficio 00738 del 23 de febrero de 2024, se le otorgo respuesta
15		10/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	COOMU LPROPICAL			Contestado (15/02/2024) memorando a la S.G.A.
16	200	17/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	SURTIGAS	6/02/2024	51	OFICIO CON RESPUESTA AL PETICIONARIO DONDE SE ACLARA QUE NO SE SOLICITA SERVICIO SINO QUE SE TRASLADO POR COMPETENCIA
17	9450	18/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	JOSE DAVID SANTODOMINGO	21/02/2024	65	Mediante oficio 00641 de 21 de febrero de 2024, se otorgó respuesta.
18	9443	18/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	JORGE HERNANDEZ	28/02/2024	72	Mediante oficio 00902 de 28 febrero de 2024, se entregó copia de lo solicitado.
19	9519	20/12/2023	QUEJA	JUSTO VALDEZ PAZ	6/02/2024	48	MEMORANDO QUE REMITE A SGA/ OFICIO QUE COMUNICA AL USUARIO LO ANTERIOR
20	6941	20/12/2023	QUEJA	ANONIMA/ CABAÑAS LA MARTEJA Y WILLIAMS	19/02/2024	61	Mediante oficio 05792 del 24 de octubre de 2023. Se accede a lo solicitado y se suministra información.
21	9544	21/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	FUNDACION INTEGRAL DE CONSERVACION NATURAL DE LOS MONTES DE MARÍA LOS PALMOS SUCRE - FIC NAMED S	6/02/2024	47	OFICIO AL PETICIONARIO DONDE SE SOLICITA AMPLIACION DE LA INFORMACION DE UBICACION DEL LUGAR DE LOS HECHOS
22	9574	22/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	IRWIN TOVAR OLIVERA	28/02/2024	68	Mediante oficio 00903 del 28 de febrero de 2024, Se entregó copia de lo solicitado.
23	9581	26/12/2023	QUEJA	Policia Nacional- Dpto Sucre			
24	9609	27/12/2023	TRASLADO POR COMPETENCIA	GIOVANNIS MEDRANO	13/02/2024	48	Anexo al Exp. 217/2023 (15/02/2024)
25	9609	27/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	TONY LQZANO BERROCAL	13/02/2024	48	Mediante oficio 00326 del 13 febrero 2024, se le dio respuesta.
26	9597	27/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	la Interconexión que inspiran	12/02/2024	47	anexo al expediente 225/2022 (13/02/2024) oficio al apoderado especial de ISA
27	9631	28/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	ORLANDO ARROYO AMELL	7/02/2024	41	Mediante oficio 4458 del 16 de agosto de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra la información.
28	9658	29/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACION	ANONIMO	7/02/2024	40	Mediante oficio 4459 del 16 de agosto de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra información.
29	11	3/01/2024	DERECHO DE PETICIÓN	CAR-CVS- JHAMER ARLEY PATRINO CASTILLO	20/02/2024	48	Mediante oficio 05693 del 19 de octubre de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra la información.
30	0019	3/01/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	Minambiente/Coordinadora Servic al ciudadano	10/04/2024	98	Contestado (09/04/2024) memorando a SGA/ OFICIO 01658 de 05 de abril de 2024; contestado (10/04/2024) oficio a la señora Karol Natalia Rojas
31	0024	3/01/2024	SOLICITUDES AMBIENTALES	BCCY Cordoba SAS ESP	10/01/2024	7	Contestado (10/01/2024) oficio al representante legal
32	47	4/01/2024	SOLICITUD DE INFORMACION	PEDRO FADUL MORON	14/03/2024	70	Mediante oficio No 01432 del 15 de marzo de 2024, se le solicita subsane información.
33	0039	4/01/2024	SOLICITUD DE INFORMACION	Com pass			anexo al expediente 507/2005 (24/01/2024)
34	001	5/01/2024	DENUNCIA	LUIS ALBERTO ROMERO BARRIO			
35	0057	5/01/2024	SOLICITUDES AMBIENTALES	Ilesa del Norte			Contestado (01/02/2024) memorando al S.G.A.
36	002	9/01/2024	QUEJA	JENNY MARIA RODRIGUEZ OVIEDO			
37	003	9/01/2024	DENUNCIA	YVIANA HERAZO			

El reporte o planilla de control de PQRSD, genera la siguiente información Registrada por la OCI, en el formato a continuación:

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo enero – junio 2024, CARSUCRE

Fuente: Oficina de Control Interno

- Ítem
- Radicado Interno
- Fecha de Recepción
- Petición
- Peticionario
- Fecha de Respuesta

- Tiempo de Respuesta
- No. Oficio de respuesta

6.3. Términos de respuesta según normatividad

Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD

<i>Modalidad / Tipología</i>	<i>Términos</i>
<i>Interés particular.</i>	15 días
<i>Interés general.</i>	15 días
<i>Solicitud de información.</i>	10 días (Art. 74 Ley 99/93)
<i>Solicitud de documentos copias.</i>	10 días
<i>Acción de Tutela</i>	10 días
<i>Acción Popular</i>	10 días
<i>Derecho de petición</i>	15 días
<i>Consultas.</i>	30 días
<i>Cumplimiento de un deber legal.</i>	15 días
<i>Quejas ambientales.</i>	15 días
<i>Recursos dualidad término</i>	15 días – 60 días
<i>Traslado por competencia – Requerimiento.</i>	5 y 10 días (Art. 17 y 21 Ley 1473 2011 – Ley 1755 de 2015).
<i>Solicitudes de información autoridades.</i>	10 días.
<i>Reclamo.</i>	15 días.

Fuente: Sitio web

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

7.1. SOLICITUDES POR MES

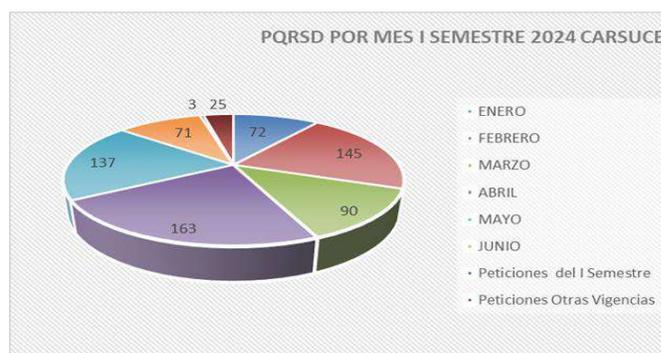
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2024.

PQRSD POR MES I SEMESTRE 2024 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
ENERO	72	10%
FEBRERO	145	21%
MARZO	90	13%
ABRIL	163	23%
MAYO	137	19%
JUNIO	71	10%
Peticiones del I Semestre	3	0%
Peticiones Otras Vigencias	25	4%
Total	706	100%
Promedio Mensual	88,25	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el segundo semestre de 2024, la Corporación recibió un total de 706 solicitudes, donde el mes de abril presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 163 solicitudes, representados en un 23% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue junio con 71 peticiones, representado en un 10%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (enero – junio) fue de 88 solicitudes por mes. No obstante, del periodo evaluado hubo un número significativo del semestre anterior representado en un 0,001% y una vigencia anterior representado en 4%

Ilustración 2. Grafico Circular de número de PQRSD por mes para el periodo enero– junio de 2024, CARSUCRE



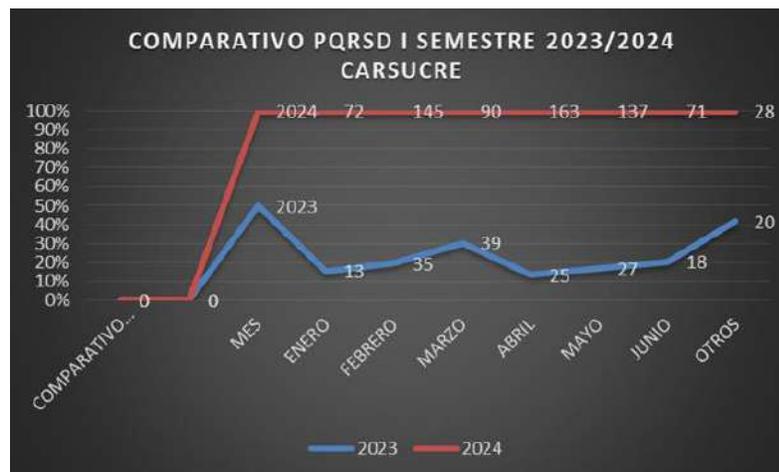
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero - junio 2023 Vs 2024

COMPARATIVO PQRSD DEL I SEMESTRE 2023 VS 2024 CARSUCRE		
MES	2023	2024
ENERO	13	72
FEBRERO	35	145
MARZO	39	90
ABRIL	25	163
MAYO	27	137
JUNIO	18	71
OTROS	20	28
TOTAL PQRSD	177	706
VARIACIÓN RELATIVA	529	
VARIACIÓN %	176%	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Grafico Línea Aplicada Comparativo enero - junio de 2023 Vs 2024



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Al realizar un contraste de las vigencias 2023 y 2024, se evidencia un aumento en la recepción

de PQRSD para el periodo evaluado con una variación relativa de 529 que representado en un 176%, el cual tuvo una diferencia de - 529 solicitudes, en relación al mismo periodo de la vigencia anterior.

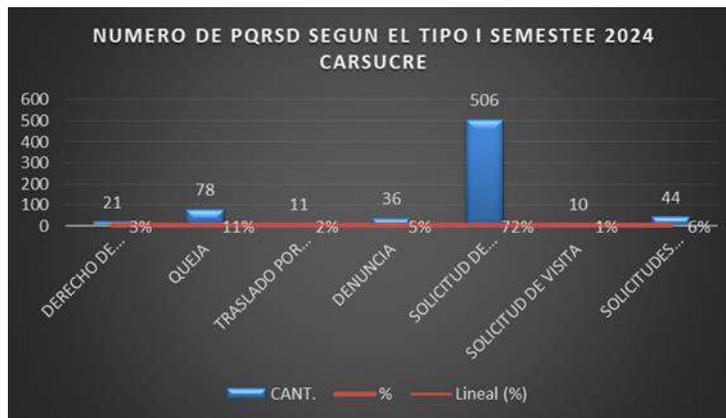
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2024)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL I SEMESTRE DE 2024 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	21	3%
QUEJA	78	11%
TRASLADO POR COMPETENCIA	11	2%
DENUNCIA	36	5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	506	72%
SOLICITUD DE VISITA	10	1%
SOLICITUDES AMBIENTALES	44	6%
TOTAL PQRSD	706	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 4. Grafico Línea Aplicada – Nº de Solicitudes según el tipo de PQRSD (enero– junio de 2024)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

En la tabla 6. De acuerdo a los tipos de PQRSD, se observa que de las 706 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a solicitud de información con 506,

seguida de quejas con 78 solicitudes las cuales hacen referencia a quejas de carácter ambiental como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol en espacio público, entre otras; seguida de Solicitudes Ambientales que representan un 6%, Denuncias de tipo ambiental con un 5%, Derecho de Petición de tipo ambiental con un 3%, se realizaron Traslados por competencia de 11 solicitudes que corresponden al 2% y Solicitud de Visitas de tipo ambiental que representan un 1%, respectivamente del total.

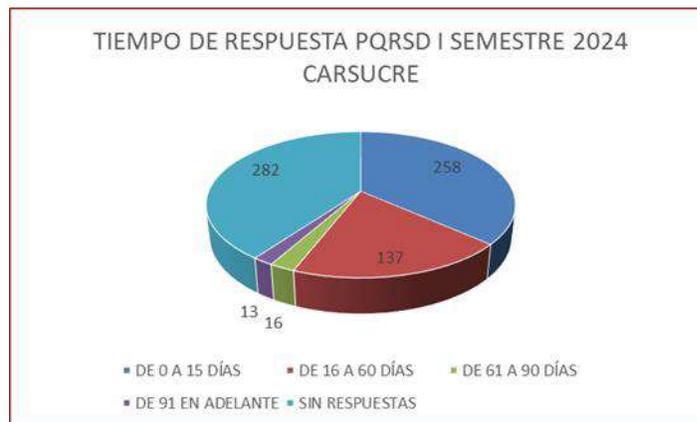
7.3. TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II SEMESTRE

Tabla 7. Días de respuesta según solicitud de información (enero – junio 2024)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD I SEMESTRE 2024	DÍAS	%
DE 0 A 15 DÍAS	258	37%
DE 16 A 60 DÍAS	137	19%
DE 61 A 90 DÍAS	16	2%
DE 91 EN ADELANTE	13	2%
SIN RESPUESTAS	282	40%
TOTAL	706	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Grafico Circular – N.º Días de respuesta (enero - junio 2024)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Conforme a lo expuesto en tabla 7 e ilustración 5, se observa que para el periodo evaluado, el tiempo de respuesta según las solicitudes de información de 0-15 días con 258 respuestas representa el 37%, de 16-60 días con 137 respuestas representa un 19%, de 61-90 días con 16 respuestas lo que representa un 2%, de 91 días en adelante con 13 respuestas y representa un 2% de las solicitudes y por ultimo sin respuestas a 30 de junio de 2024 con 282 solicitudes pendientes, lo que representa un 40% respectivamente.

7.4. RESPUESTA DE INFORMACION SEGÚN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS

Tabla 8. Días de respuesta según tiempos estipulados (enero – junio 2024)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS D I SEMESTRE 2024	DÍAS	%
DE 0 A 15 DÍAS DENTRO DE LOS TERMINOS	258	37%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	166	24%
SIN RESPUESTAS	282	40%
TOTAL	706	100%

Ilustración 6. Grafico de Columna en 3D – N.º Días de respuesta según tiempos estipulados (enero - junio de 2024)





Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

De acuerdo al diagrama anterior las solicitudes de información que se les dio respuesta en los tiempos estipulados fueron 258 solicitudes que representan el 37%, con respuesta extemporánea fueron 166 solicitudes representando un 24% y sin respuestas 282 solicitudes que representan un 40%.

8. CONCLUSIONES:

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se evidencia un aumento en la presentación de PQRSD, en relación a la radicación de la documentación, de todos los trámites de permisos y/ autorizaciones que se demanden del Decreto 1076 de 2015.

Se resalta que, durante el periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2024, se muestra una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el grupo interno de trabajo fortaleciendo las relaciones con los grupos de Interés para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas. No obstante, existe riesgo, a la hora de hacer el seguimiento en cuanto al tiempo para la emisión de respuesta, porque analizada la información se pudo establecer que, de las 706 solicitudes de PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 424 solicitudes, de estas, se respondieron 258 dentro de los términos normativos representado en un 37%, 166 de forma extemporánea, representado en un 24%; y las 282 restantes representan el 40%, de las no se les dio respuesta dentro del periodo evaluado, puesto que la información aportada por el área jurídica, solo indica que se encuentra sin respuestas o cierre de la solicitud.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

- *Se recomienda establecer acciones de mejora continua en el proceso de servicio al ciudadano, fortaleciendo la gestión de los PQRSD, garantizando así el cumplimiento de la normatividad vigente.*
- *Se propone, implementar un sistema de PQRSD en línea para continuar el control, registro, monitoreo, seguimiento y cierre de PQRSD. También, efectuar un monitoreo incesante para dar cumplimiento tiempo de respuesta, puesto que, del total resuelto en el semestre evaluado, 3 solicitudes corresponden al primer semestre 2023, donde se denota que, hay insuficiencias en el control de entrada, direccionamiento, respuestas y cierre de las solicitudes. Asimismo, se encontraron veinticinco (25) solicitudes del segundo semestre 2023.*
- *Se recomienda incluir en el plan de capacitaciones, jornadas con temas concernientes a la atención al ciudadano, trámite PQRSD. Asimismo, desarrollar reuniones puntuales con cada Área de la Corporación, con el fin de mejorar el proceso de respuesta oportuna a requerimientos hechos por los usuarios, en especial de los procesos misionales de la entidad.*
- *La OCI, recomienda que el reporte debe realizarse de forma mensual, con el fin de ir consolidando la información y en la eventualidad que finalice el contrato no haya contratiempos.*
- *Se recomienda fortalecer la cultura del auto control en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones que se relacionen con los temas de normatividad, tramites de PQRSD, tiempos de respuestas, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos con relación a los PQRSD.*
- *La Oficina de Control Interno realizara visitas especificas a las áreas encargadas en la*



Corporación de dar respuestas oportunas a las Peticiones, Quejas, Requerimientos, Solicitud de Información y Denuncias de los usuarios, en los procesos Misionales de la Corporación Autónoma Regional de Sucre “CARSUCRE”.

Atentamente,

Documento Original Firmado

PAULINA BLANCO SALGADO
Jefe Oficina de Control interno