



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
JULIO - DICIEMBRE DE 2024**



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

enero de 2025

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:	19
9.	Recomendaciones y sugerencias generales:	20



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 julio – diciembre 2024</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2023 Vs 2024</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 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 al segundo Semestre 2024 comprendido entre: **01 de julio al 31 de diciembre 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 segundo Semestre del año 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ *Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD recepcionadas durante el periodo de julio a diciembre 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 julio al 31 de diciembre 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: Pertencientes 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	DEPEI/DEI/ICIA	No. Oficio de Respuesta
1	4284	16/06/2022	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	JAC BARRIO OSPINA PEREZ COROZAL	29/08/2024	805		
2	16	9/02/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	FREDDY HERNANDEZ DIAZ	3/09/2024	572	RECEPCION	
3	2373	30/03/2023	QUEJA	ERASMO MUNZON BARRAGAN	2/09/2024	522		
4	2401	31/03/2023	QUEJA	SECRETARIA DE DE SARROLLO ECONOMICO COROZAL	21/10/2024	570		
5	28	17/04/2023	QUEJA	MANUEL CASTILLA	1/10/2024	533	RECEPCION	
6	2935	21/04/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	CARLOS	23/08/2024	490		
7	43	12/05/2023	QUEJA	ANONIMO	5/11/2024	543	RECEPCION	
8	3609	16/05/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	JORGE DE LA OSSA	6/11/2024	540		
9	5050	26/06/2023	APROVECHAMIENTO	LUIS HUMBERTO NUÑEZ	26/09/2024	458		
10	63	28/06/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	ANONIMO	5/11/2024	496		
11	68	21/07/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	MARCO ENRIQUE CARVAJAL GALVAN	12/11/2024	480	RECEPCION	
12	6122	27/07/2023	QUEJA AMBIENTAL	ALVARO LARA GARCIA	13/11/2024	475		
13	76	4/08/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	NE STORIO TERRA MOLINARES	18/12/2024	502	RECEPCION	
14	78	9/08/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	RAFAEL HERNANDEZ SUAREZ	5/11/2024	454		
15	7067	29/08/2023	QUEJA AMBIENTAL	Wilson Uribe Mantilla	16/07/2024	322		Contestado (16/07/2024) Auto rchivo de la queja
16	7541	20/09/2023	SOLICITUD AMBIENTAL	ELKIN CASTRO ARRIETA	17/09/2024	363		
17	7796	29/09/2023	SOLICITUD AMBIENTAL	MARCO ANTONIO VELEZ CARVAJAL	30/09/2024	367		
18	103	18/10/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	RAUL RIOS	21/10/2024	369		
19	8519	3/11/2023	SOLICITUD AMBIENTAL	GOBERNACION DE SUCRE	8/10/2024	340		
20	117	27/11/2023	QUEJA	MERCEDES NAVARRO	18/12/2024	387		
21	8906	27/11/2023	DE NUNCIA	Mariano Lastra Lastra	30/10/2024	338		
22	118	28/11/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	ERNE STO HERNANDEZ	11/09/2024	288		
23	120/20	1/12/2023	SOLICITUD AMBIENTAL	ANONIMO	13/11/2024	348		
24	122	7/12/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	beatriz suarez ruiz	25/10/2024	323		
25	124	13/12/2023	SOLICITUDES AMBIENTALES	RAMON VANE GAS	17/09/2024	279		
26	9643	29/12/2023	QUEJA AMBIENTAL	YULENA NOVVOA	5/11/2024	312		
27	4	1/01/2024	DE NUNCIA	Lucy Romero	16/08/2024	228	RECEPCION	
28	7920	1/01/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Limestone del Caribe S. A./ maria Elena Armet	5/11/2024	309	SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	Contestado (14/11/2024) memorando al sub. Gestión Ambiental
29	1	4/01/2024	SOLICITUDES AMBIENTALES	LUIS ALBERTO ROMERO	2/12/2024	333	RECEPCION	
30	5	12/01/2024	QUEJA	LUIS MANUEL HERNANDEZ	23/10/2024	285	RECEPCION	

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 julio – diciembre 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

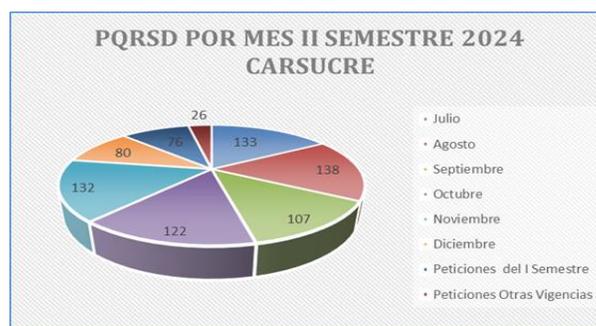
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2024.

PQRSD POR MES II SEMESTRE 2024 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
Julio	133	16%
Agosto	138	17%
Septiembre	107	13%
Octubre	122	15%
Noviembre	132	16%
Diciembre	80	10%
Peticiones del I Semestre	76	9%
Peticiones Otras Vigencias	26	3%
Total	814	100%
Promedio Mensual	101,75	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el segundo semestre de 2024, la Corporación recepcionó un total de 814 solicitudes, donde el mes de agosto presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 138 solicitudes, representados en un 17% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue diciembre con 80 peticiones, representado en un 10%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (julio - diciembre) fue de 101 solicitudes por mes. No obstante, del periodo evaluado hubo un número significativo del semestre anterior representado en un 9% y en la vigencia anterior representado un 3%.

Ilustración 2. Grafico Circular de número de PQRSD por mes para el periodo julio– diciembre 2024



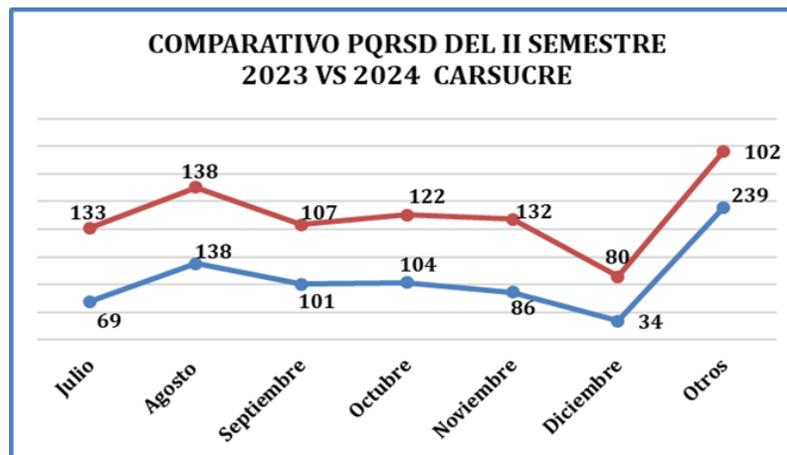
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio - diciembre 2023 Vs 2024

COMPARATIVO PQRSD DEL II SEMESTRE 2023 VS 2024 CAR SUCRE		
MES	2023	2024
Julio	69	133
Agosto	138	138
Septiembre	101	107
Octubre	104	122
Noviembre	86	132
Diciembre	34	80
Otros	239	102
TOTAL PQRSD	771	814
VARIACIÓN RELATIVA	43	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Grafico Línea Aplicada Comparativo julio - diciembre 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 43 con relación al mismo periodo de la vigencia anterior.

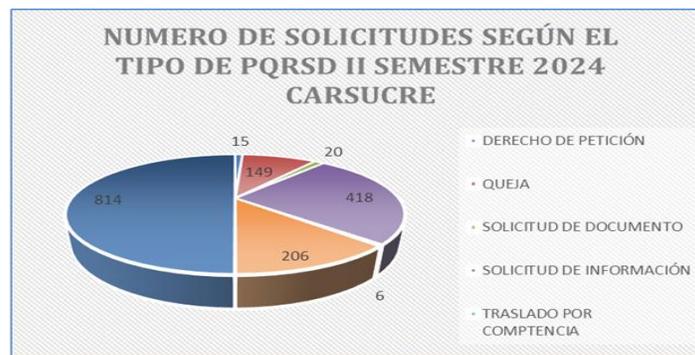
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2024)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL II SEMESTRE DE 2024 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	15	2%
QUEJA	149	18%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	20	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	418	51%
TRASLADO POR COMPETENCIA	6	1%
SOLICITUDES AMBIENTALES	206	25%
TOTAL PQRSD	814	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 4. Grafico Circular N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 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 814 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a solicitud de información con 418, seguida de 206 solicitudes ambientales las cuales hacen referencia a aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol en espacio público, entre otras; seguida de quejas Ambientales que representan un 18%, Derecho de Petición de tipo ambiental con un 2%, se realizaron Traslados por competencia de 6 solicitudes que corresponden al 1% respectivamente del total.

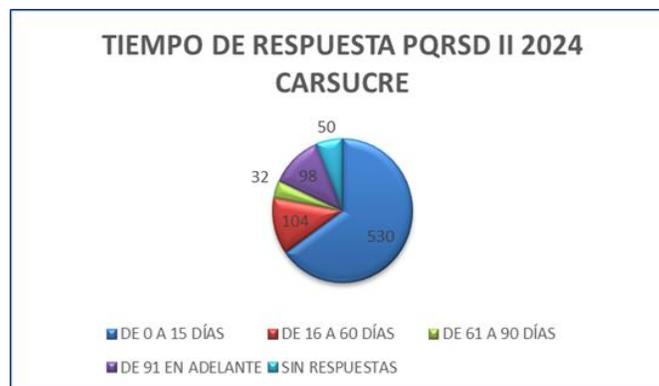
7.3. TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II SEMESTRE

Tabla 7. Días de respuesta según solicitud de información (julio – diciembre 2024)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD II SEMESTRE 2024	DÍAS	%
DE 0 A 15 DÍAS	530	65%
DE 16 A 60 DÍAS	104	13%
DE 61 A 90 DÍAS	32	4%
DE 91 EN ADELANTE	98	12%
SIN RESPUESTAS	50	6%
TOTAL	814	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Grafico Circular – N.º Días de respuesta (julio- diciembre 2024)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

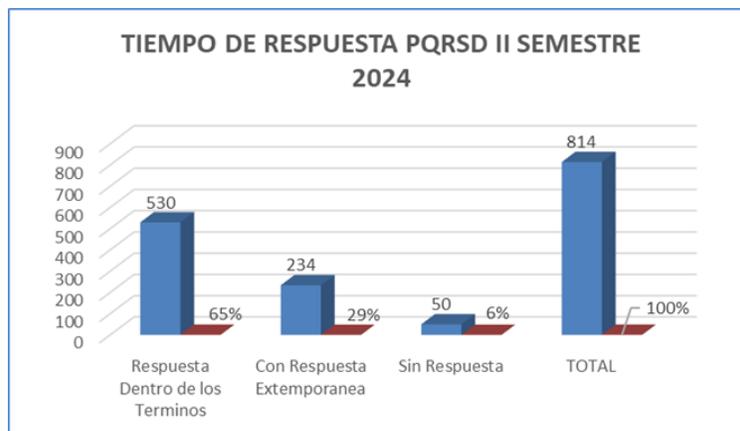
Conforme a lo expuesto en tabla 7 e ilustración 5, se observa que para el periodo evaluado, el tiempo de respuesta según las solicitudes de información de 0-15 días con 530 respuestas representa el 65%, de 16-60 días con 104 respuestas representa el 13%, de 61-90 días con 32 respuestas lo que representa un 4%, de 91 días en adelante con 98 respuestas y representa un 12% de las solicitudes y por ultimo sin respuestas a 31 de diciembre de 2024 con 50 solicitudes pendientes, lo que representa un 6% respectivamente.

7.4. RESPUESTA DE INFORMACION SEGÚN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS

Tabla 8. Días de respuesta según tiempos estipulados (julio – diciembre 2024)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD II SEMESTRE 2024	DÍAS	%
Respuesta Dentro de los Terminos	530	65%
Con Respuesta Extemporanea	234	29%
Sin Respuesta	50	6%
TOTAL	814	100%

Ilustración 6. Grafico de Columna en 3D – N.º Días de respuesta según tiempos estipulados (julio -diciembre 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 530 solicitudes que representan el 65%, con respuesta extemporánea fueron 234 solicitudes representando un 29% y sin respuestas 50 solicitudes que representan el 6% de total de las solicitudes.

8. CONCLUSIONES:

Durante el segundo 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.

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de la vigencia 2024, se muestra una excelente 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 de esta forma 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 814 solicitudes de PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 530 dentro de los términos normativos representado un 65%, de forma extemporánea se respondieron 104 solicitudes lo cual representa el 29% del total, y 50 solicitudes quedaron sin responder dentro del periodo evaluado representando el 6% esta información aportada por el área jurídica, solo indica que se encuentra sin respuestas .

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, 76 solicitudes corresponden al primer semestre 2024 lo cual representa el 9% y 26 solicitudes de otras vigencias representando el 3%, se denota que hay insuficiencias en el control de entrada, direccionamiento, respuestas y cierre de las solicitudes*
- *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 la información suministrada por parte de la oficina Jurídica debe realizarse de forma mensual, con el fin de ir consolidando la información y en la eventualidad que finalice el contrato no haya contratiempos.*
- *La Oficina de Control Interno realizara visitas especificas a las áreas encargadas en la Corporación con el fin 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