



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
JULIO - DICIEMBRE DE 2025**



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

Marzo de 2026

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 PQRSD	14
7.1.	SOLICITUDES POR MES.....	14
7.2.	SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD	16
7.3.	TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II SEMESTRE 2025.....	17
7.4.	RESPUESTA DE INFORMACION SEGÚN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS	18
8.	CONCLUSIONES:	18
9.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:	19



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Información de Contacto - Carsucre	11
Tabla 2. Correos de Carsucre	11
Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD	13
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2025.	14
Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio - diciembre 2024 Vs 2025.....	15
Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2025).....	16
Tabla 7. Días de respuesta según solicitud de información (julio – diciembre 2025)	17

1. 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 2025 comprendido entre: **01 de julio al 31 de diciembre de 2025**. 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.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

Analizar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE, de conformidad con la normativa legal vigente, durante el segundo semestre del año 2025.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ *Analizar los resultados de las PQRSD recibidas durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de la vigencia 2025.*
- ✓ *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

Presentar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE, mediante el análisis estadístico y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

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 definió 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 el seguimiento de los derechos de petición y solicitudes de información en CARSUCRE se realizan conforme a la normativa vigente y al procedimiento establecido. Su objetivo es garantizar una atención adecuada y oportuna a los derechos de petición presentados ante la Corporación, en línea con el componente de Procesos y Procedimientos del Plan Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano, considerando los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

6.1. Canales de información

La Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), con el fin de garantizar una atención efectiva a los grupos de interés, ha habilitado canales digitales y presenciales, facilitando la recepción de derechos de petición y el acceso a trámites o servicios ofrecidos por la Corporación.

Atención personalizada

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 y/o de manera verbal en 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	Jurisdicción
Sincelejo - Principal	Carrera 25 Avenida Ocala No. 25 -101	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

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SUCRE CARSUCRE		COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		RELACIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2025 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SUCRE "CARSUCRE"		
Item	No. RAD	PETICION	PETICIONARIO	Año	Día	
31	9/07/2025	5394	INFORMACIÓN	LUIS FERNANDO RAMOS	29/07/2025	15
32	17/07/2025	5626	SOLICITUD DE	EDNA RODRIGUEZ	24/07/2025	6
33	25/07/2025	5827	SOLICITUD DE	CARLOS MARIO BARRERA SANCHEZ	1/08/2025	6
34	25/07/2025	5808	SOLICITUD DE	EDUARDO JAIR KERGUELEN	31/07/2025	5
35	13/07/2025	4733	SOLICITUD DE	YULIS MARIA PEREZ	30/07/2025	13
36	23/07/2025	5773	SOLICITUD DE	CARLOS ARTURO MORA GARCIA	6/08/2025	11
37	11/08/2025	6227	SOLICITUD DE	DANNY CHARRIS VALDES	13/08/2025	3
38	5/08/2025	4256	SOLICITUD DE	NATHALIA GOMEZ OSORIO	12/08/2025	6
39	1/08/2025	6056	SOLICITUD DE	MARIA CRISTINA ARRIETA	15/08/2025	11
41	13/08/2025	6346	SOLICITUD DE	JAIME MARTINEZ GIL	22/08/2025	8
42	13/08/2025	6330	SOLICITUD DE	JAIME MARTINEZ GIL	22/08/2025	8
43	25/08/2025	6670	SOLICITUD DE	LUDWING MANTILLA CASTRO	28/08/2025	4
44	13/08/2025	6328	SOLICITUD DE	ANGELICA YULIETH HERAZO	28/08/2025	12
46	11/08/2025	6219	SOLICITUD DE	CARMEN STIBEL DUARTE TOPRES	28/08/2025	14
47	14/08/2025	6393	SOLICITUD DE	ORSON IVAN BULA	26/08/2025	9
48	22/08/2025	6634	SOLICITUD DE	ROCIO RODRIGUEZ GUERRA	29/08/2025	6
49	21/08/2025	6542	SOLICITUD DE	SEBASTIAN RAMIREZ FLECHAS	2/09/2025	9
50	21/08/2025	6564	SOLICITUD DE	MARIA ALEJANDRA VELANDIA	2/09/2025	9
51	21/08/2025	6579	SOLICITUD DE	ROCIO RODRIGUEZ	3/09/2025	10
52	26/08/2025	6695	SOLICITUD DE	JANETH HERNANDEZ	5/09/2025	9
57	9/09/2025	7175	SOLICITUD DE	JOSE ANGEL CANTILLO	18/09/2025	8
59	12/09/2025	7344	SOLICITUD DE	JUAN ANGEL MARTINEZ	19/09/2025	6
61	12/09/2025	7351	SOLICITUD DE	SANDRA SILVA	29/09/2025	12
63	16/09/2025	7437	SOLICITUD DE	JUAN ANGEL MARTINEZ	29/09/2025	10
64	18/09/2025	7545	SOLICITUD DE	JUAN ANGEL MARTINEZ	29/09/2025	8
67	18/09/2025	7531	SOLICITUD DE	JOSE RICARDO ROMERO SILVA	1/10/2025	10
70	23/09/2025	7681	SOLICITUD DE	JAMES DAVID PALACIO	1/10/2025	7
71	30/09/2025	7873	SOLICITUD DE	ORLANDO PERALTA JIMENEZ	2/10/2025	3
73	1/10/2025	7906	SOLICITUD DE	SANDRA DIAZ PINEDA	6/10/2025	4
74	26/09/2025	7749	SOLICITUD DE	TARCISO UCROZ ANAYA	6/10/2025	7

Se relaciona formato de seguimiento para el reporte y control de PQRSO, genera la siguiente información Registrada por la OCI, en el formato a continuación:

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

Fuente: Sitio web

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

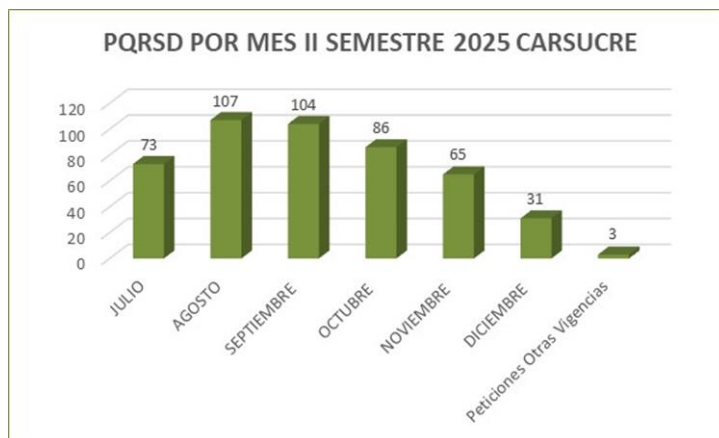
7.1. SOLICITUDES POR MES

Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2025.

PQRSD POR MES II SEMESTRE 2025 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
JULIO	73	16%
AGOSTO	107	23%
SEPTIEMBRE	104	22%
OCTUBRE	86	18%
NOVIEMBRE	65	14%
DICIEMBRE	31	7%
Peticiones Otras Vigencias	3	1%
Total	469	100%
Promedio Mensual	58,63	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 2. Gráfico de número de PQRSD por mes para el periodo julio– diciembre 2025



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

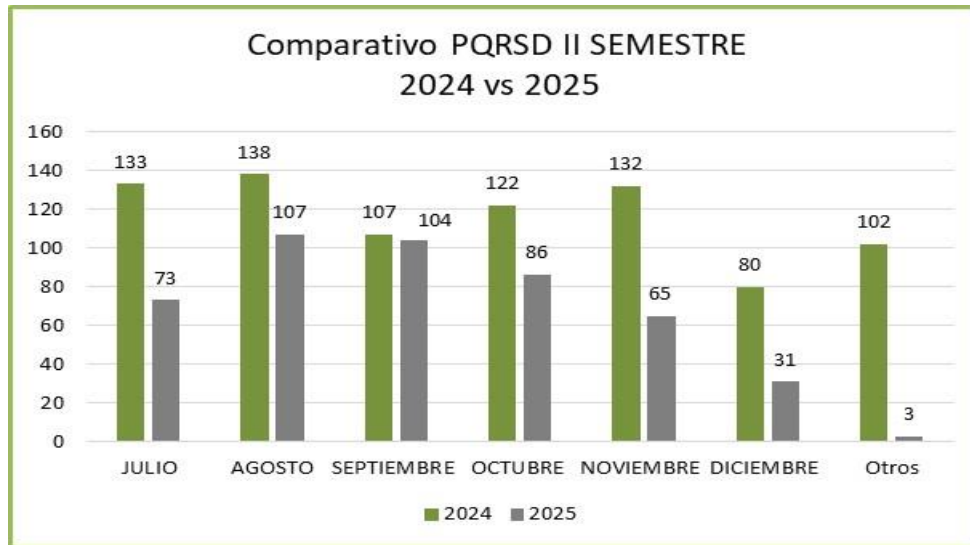
Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Corporación recibió un total de 469 solicitudes. El mes de agosto registró la mayor cantidad de PQRSD, con 107 solicitudes, lo que equivale al 23% del total. En contraste, diciembre fue el mes con menor número de solicitudes, con 31 peticiones, representando el 7% del total.

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio - diciembre 2024 Vs 2025

COMPARATIVO PQRSD DEL II SEMESTRE 2024 VS 2025 CARSUCRE		
MES	2024	2025
JULIO	133	73
AGOSTO	138	107
SEPTIEMBRE	107	104
OCTUBRE	122	86
NOVIEMBRE	132	65
DICIEMBRE	80	31
Otros	102	3
TOTAL PQRSD	814	469
VARIACIÓN RELATIVA	345	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental.

Ilustración 3. Grafico Línea Aplicada Comparativo julio - diciembre 2024 Vs 2025



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental

De acuerdo a los reportes generados en el sistema de información de las PQRSD durante el

segundo semestre 2025 (1 de julio al 31 de diciembre) la Corporación recibió un total de 469 solicitudes. En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024, en el que se registraron 814 solicitudes, se evidencia una disminución de 345 PQRSD. Este comportamiento refleja una reducción en la recepción de solicitudes entre ambas vigencias.

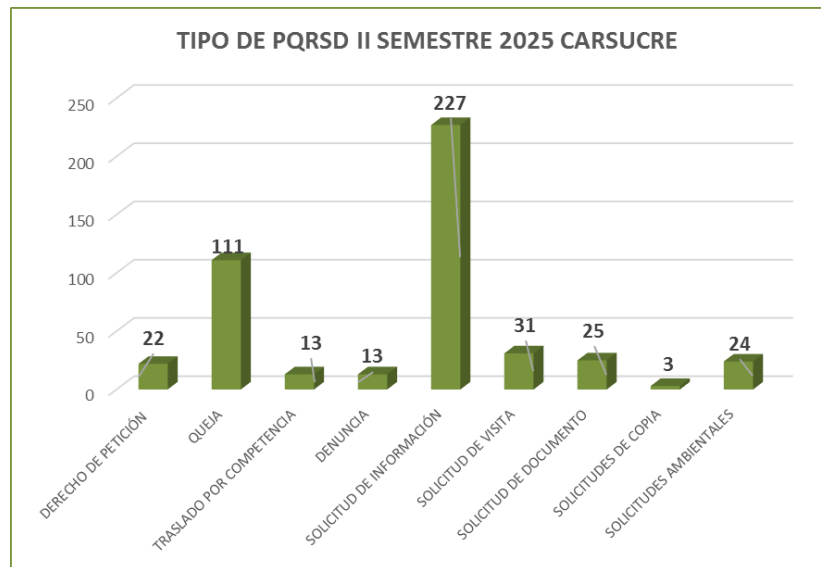
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2025)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL II SEMESTRE DE 2025 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	22	5%
QUEJA	111	24%
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	3%
DENUNCIA	13	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	227	48%
SOLICITUD DE VISITA	31	7%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	25	5%
SOLICITUDES DE COPIA	3	1%
SOLICITUDES AMBIENTALES	24	5%
TOTAL PQRSD	469	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental

Ilustración 4. Gráfico Nº de Solicitudes según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2025)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental

De acuerdo con la clasificación de las PQRSD, se observa que, de las 469 recibidas durante el periodo evaluado, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes de información, con 227 casos (48%). Le siguen las quejas, con 111 registros (24%), relacionadas principalmente con asuntos de carácter ambiental, como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce y poda de árboles en espacio público, entre otros.

En menor proporción, se encuentran las solicitudes de visita, con 31 casos (8%); las solicitudes de documentos, con 25 (5%); las solicitudes ambientales, con 24 (5%); y los derechos de petición, con 22 (5%). Finalmente, las denuncias y los traslados por competencia representan el 3% del total, mientras que las solicitudes de copia corresponden al 1%.

7.3. TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II SEMESTRE 2025

Tabla 7. Días de respuesta según solicitud de información (julio – diciembre 2025)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD II SEMESTRE 2025	DÍAS	%
DE 0 A 15 DÍAS	277	59%
DE 16 A 60 DÍAS	119	25%
DE 61 A 90 DÍAS	22	5%
DE 91 EN ADELANTE	12	3%
SIN RESPUESTAS	39	8%
TOTAL	469	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental

Se observa que, para el periodo evaluado, el tiempo de respuesta a las solicitudes de información se distribuye de la siguiente manera: entre 0 y 15 días se registran 277 respuestas (59%); entre 16 y 60 días, 119 respuestas (25%); entre 61 y 90 días, 22 respuestas (5%); y a partir de 91 días, 12 respuestas (3%). Finalmente, con corte al 31 de diciembre de 2025, se encuentran 39 solicitudes pendientes de respuesta, lo que corresponde al 8% del total.

7.4. RESPUESTA DE INFORMACION SEGÚN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS

Tabla 8. Días de respuesta según tiempos estipulados (julio – diciembre 2025)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD II SEMESTRE 2025	DÍAS	%
Respuesta dentro de los Terminos	277	59%
Con Respuesta Extemporanea	153	33%
Sin Respuesta	39	8%
TOTAL	469	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental

Del análisis realizado se evidencia que 277 solicitudes de información (59%) fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos. Por su parte, 153 solicitudes (33%) recibieron respuesta extemporánea, mientras que 39 solicitudes (8%) permanecen sin respuesta, respecto al total registrado.

8. CONCLUSIONES:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia una disminución en la presentación de PQRSD, en relación a la radicación de la documentación. La Corporación recibió un total de 469 solicitudes. En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024, en el que se registraron 814 solicitudes, se evidencia una disminución de 345 PQRSD. Este comportamiento refleja una reducción en la recepción de solicitudes para la vigencia evaluada.

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de la vigencia 2025, 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 469

solicitudes de PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 277 dentro de los términos normativos representado un 59%, de forma extemporánea se respondieron 153 solicitudes lo cual representa el 33% del total, y 39 solicitudes quedaron sin responder dentro del periodo evaluado representando el 8% esta información aportada por el área jurídica, solo indica que se encuentra sin respuestas .

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

- Continuar fortaleciendo estrategias que consoliden canales de comunicación efectivos para la atención de PQRSD, garantizando respuestas oportunas dentro de los términos establecidos.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como lo dispuesto en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (DNP–DAFP, 2020).
- Estandarizar formatos para el registro de las PQRSD conforme a lo campos solicitados en el presente informe, con el fin de facilitar la comprensión, trazabilidad, seguimiento y cierre de cada solicitud.
- Implementar herramientas tecnológicas que permitan optimizar los tiempos de respuesta, reducir demoras en la prestación del servicio y agilizar la gestión de las PQRSD y demás procesos asociados.
- Sensibilizar e informar a los ciudadanos y grupos de interés sobre los diferentes canales de atención disponibles, como el buzón de sugerencias, la página web y los puntos de atención presencial, entre otros. Lo anterior, con el propósito de fomentar su uso y disminuir los desplazamientos de usuarios provenientes de municipios, veredas y corregimientos del departamento de Sucre.

- *La Oficina de Control Interno, 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.*

Original Firmado

GABRIEL OYOLA MARTINEZ
Jefe Oficina de Control interno