



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
JULIO - DICIEMBRE DE 2023**



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

Enero 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.....	13
7.1.	Solicitudes por mes.....	13
7.2.	Solicitudes según el tipo de pqrds.....	16
7.3.	Solicitudes según el área responsable	¡Error! Marcador no definido.
7.4.	Solicitudes según el canal utilizado para la recepción.....	¡Error! Marcador no definido.
8.	Conclusiones:	19
9.	Recomendaciones y sugerencias generales:	20

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 enero – junio 2023.....	13
Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2023 Vs 2023.....	15
Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2023)	16
Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (enero – junio 2023).....	17
Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (enero - junio 2023).....	¡Error! Marcador no definido.

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Enero – junio 2023, CARSUCRE	12
Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo enero – junio de 2023, CARSUCRE.....	14
Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo enero - junio de 2022 Vs 2023.....	15
Ilustración 4. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según el tipo de PQRSD (enero – junio de 2023)	16
Ilustración 5. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según la Subdirección responsable (enero – junio de 2023)	17
Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (enero – junio de 2023)	18





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 segundo Semestre 2023 comprendido entre: **01 de julio al 31 de diciembre de 2023**. 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

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 2023.

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 2023.*
- ✓ *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 2023.

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.*

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 CAR SUCRE 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	No. Oficio de Respuesta
1	N° 5123 del 28 junio de 2023	28/06/2023	Solicitud de informacion	VERÓNICA FRANKY PÉREZ	24/08/2023	57	Mediante oficio 4663 del 24 agosto de 2023, Se accede a lo solicitado, se le suministra información
2	N° 6567 del 11 agosto de 2023	11/08/2023	Solicitud de informacion	ANDREA MALAGÓN ARIAS	24/08/2023	13	Mediante oficio 4667 del 24 agosto de 2024, Se accede a lo solicitado y se le suministra información
3	N° 1209 de 27 de febrero de 2023	27/02/2023	Solicitud de informacion	ESMERALDA HERNÁNDEZ	29/08/2023	183	Mediante oficio 4785 del 29 agosto, se accede a lo solicitado y se le suministra información.
4	N° 2425 del 16 agosto de 2023	16/08/2023	Solicitud de informacion	ASOCIACIÓN PRIMATOLOGÍA COLOMBIANA	16/08/2023	0	Mediante oficio 4458 del 16 de agosto de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra la información
5	N° 5062 del 26 de junio de 2023	26/06/2023	Solicitud de informacion	ANDREA MALAGÓN ARIAS	16/08/2023	51	Mediante oficio 4459 del 16 de agosto de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra la información.
6	N° 0812 del 10 de febrero de 2023	10/02/2023	Solicitud de informacion	MARÍA CAMILA APONTE MARTINEZ	25/08/2023	196	Mediante oficio 4717 del 25 de agosto de 2023, Se accede a lo solicitado y se le suministra información.
7	N° 4919 de 16 agosto de 2023	16/08/2023	Solicitud de informacion	RAFAEL LEONOR SALAZAR BAUTISTA	18/08/2023	2	Mediante oficio 4455 del 16 agosto de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra información
8	N° 6618 de 14 agosto de 2023	14/08/2023	Solicitud certificado determinantes ambientales	JOSÉ ESPITIA	28/08/2023	14	Mediante oficio 04737 del 28 de agosto de 2023, se accede a lo solicitado y se le suministra información
9	N° 4498 de 6 de junio de 2023	06/06/2023	Solicitud de informacion	JULIO FIERRO	16/08/2023	71	Mediante oficio 4465 del 16 de agosto, se accede a lo solicitado y se suministra información
10	N° 6431 de 16 de agosto de 2023	16/08/2023	Solicitud de informacion	LILE LIZZETH ROA FUENTES	18/08/2023	2	Mediante el oficio 4467 del 18 agosto, se accede a lo solicitado y se suministra información

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 2023, CARSUCRE

Fuente: Oficina de Control Interno

- Radicado Interno
- Fecha de Recepción
- Tipo de solicitud
- Peticionario
- Fecha de Respuesta
- Tiempo de Respuesta
- No. Radicado de respuesta

6.3. Términos de respuesta según normatividad

Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD

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

Fuente: Sitio web

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

7.1. SOLICITUDES POR MES

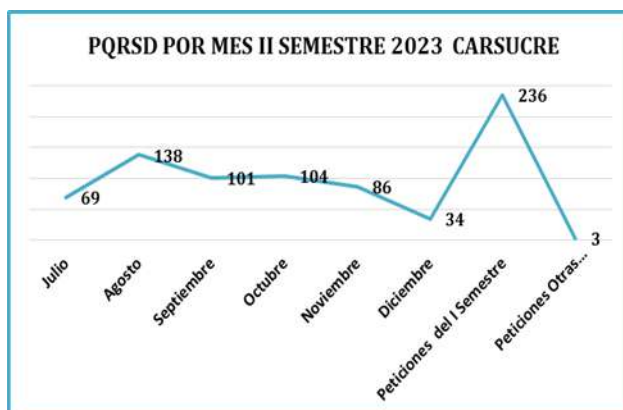
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2023.

PQRSD POR MES II SEMESTRE 2023 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
Julio	69	9%
Agosto	138	18%
Septiembre	101	13%
Octubre	104	13%
Noviembre	86	11%
Diciembre	34	4%
Peticiones del I Semestre	236	31%
Peticiones Otras Vigencias	3	1%
Total	771	100%
Promedio Mensual	96,38	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el segundo semestre de 2023, la Corporación recepcionó un total de 771 solicitudes, donde el mes de agosto presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 138 solicitudes, representados en un 18% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue diciembre con 34 peticiones, representado en un 4%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (julio – diciembre) fue de 129 solicitudes por mes. No obstante del periodo evaluado hubo un número significativo del semestre anterior representado en un 31% y tres de vigencias anteriores representado en 1%.

Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo julio – diciembre de 2023, CARSUCRE



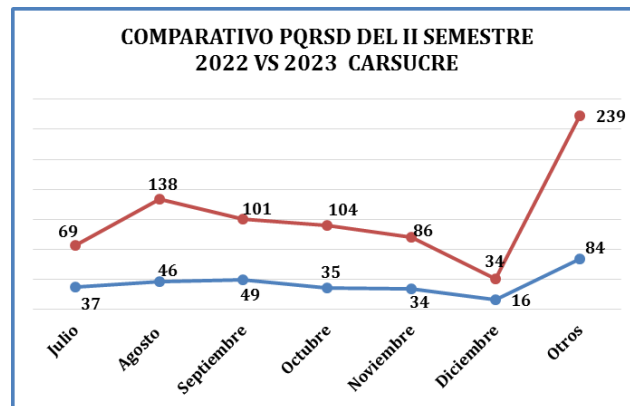
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio - diciembre 2022 Vs 2023

COMPARATIVO PQRSD DEL II SEMESTRE 2022 VS 2023 CARSUCRE		
MES	2022	2023
Julio	37	69
Agosto	46	138
Septiembre	49	101
Octubre	35	104
Noviembre	34	86
Diciembre	16	34
Otros	84	239
TOTAL PQRSD	301	771
VARIACIÓN RELATIVA	470	
VARIACIÓN %	156%	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo julio - diciembre de 2022 Vs 2023



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Al realizar un contraste de las vigencias 2022 y 2023, se evidencia un aumento en la recepción de PQRSD para el periodo evaluado con una variación relativa de 470 que representado en un 156%, el cual tuvo una diferencia de - 470 solicitudes, en relación al mismo periodo de la vigencia anterior.

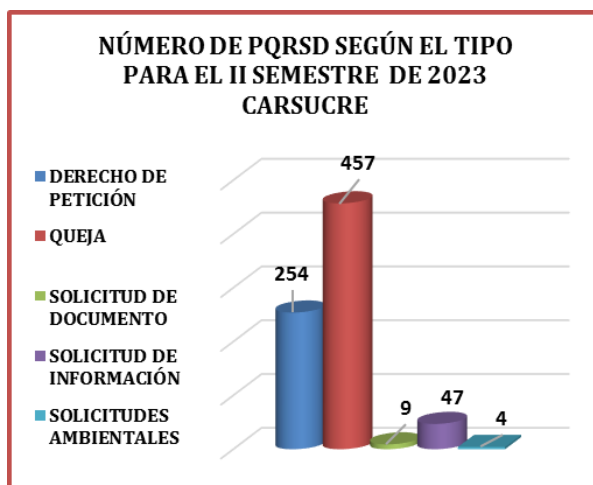
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (Julio – diciembre 2023)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL II SEMESTRE DE 2023 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	254	33%
QUEJA	457	59%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	9	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	47	6%
SOLICITUDES AMBIENTALES	4	1%
TOTAL PQRSD	771	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 4. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (julio– diciembre de 2023)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

En la tabla 6. De acuerdo a los tipos de PQRSD, se observa que de las 771 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a Quejas con un 59, que hacen referencia a quejas de carácter ambiental como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol en espacio público, entre otras; seguida de Derecho de Petición de tipo ambiental con un 33% y Solicitud de Documento representados en un 1%, Solicitud de información con un 6% y las solicitudes Ambientales que representa un 1% respectivamente del total.

7.3. TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II SEMESTRE

Tabla 7. Días de respuesta según solicitud de información (julio – diciembre 2023)

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD II SEMESTRE 2023	DÍAS	%
DE 0 A 15 DÍAS	418	54%
DE 16 A 60 DÍAS	104	13%
DE 61 A 90 DÍAS	46	6%
DE 91 EN ADELANTE	75	10%
SIN RESPUESTAS	128	17%
TOTAL	771	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Diagrama de barras – Nº Días de respuesta según Solicitud de información (julio- diciembre 2023)

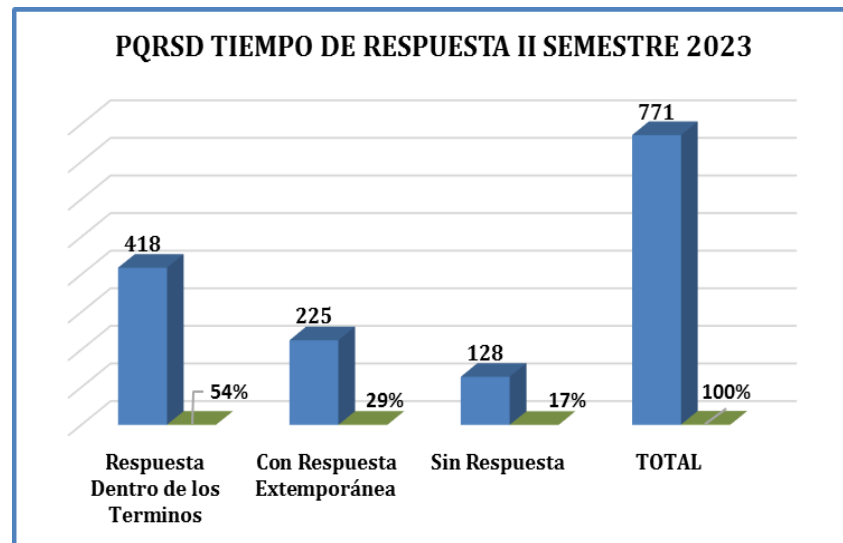


Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

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 418 respuestas representa el 54%, de 16-60 días con 104 respuestas representa un 13%, de 61-90 días con 46 respuestas lo que representa un 6%, de 91 días en adelante con 75 respuestas y representa un 10% de las solicitudes y por ultimo sin respuestas a 31 de diciembre de 2023 con 128 solicitudes pendientes, lo que representa un 17% respectivamente.

7.4. RESPUESTA DE INFORMACION SEGÚN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS

Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (julio - diciembre de 2023)



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 418 solicitudes que representan el 54%, representado en un 100%, con respuesta extemporánea fueron 225 solicitudes representando un 29% y sin respuestas 128 solicitudes que representan un 17%.



8. CONCLUSIONES:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, 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 julio y diciembre de la vigencia 2023, 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 771 solicitudes de PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 643 solicitudes, de estas, se respondieron 418 dentro de los términos normativos representado en un 54%, 225 de forma extemporánea, representado en un 29%; y las 128 restantes representan el 17%, de las cuales se desconoce el estado actual, 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, 236 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 tres (3) solicitudes de la vigencia anterior.*
- *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.*

Atentamente,

Documento Original Firmado

PAULINA BLANCO SALGADO
Jefe Oficina de Control interno