



El ambiente
es de todos

Minambiente

**PRIMER INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
JULIO - DICIEMBRE DE 2022**



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

Enero 2023

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 el área responsable	18
7.4.	Solicitudes según el canal utilizado para la recepción.....	19
8.	Conclusiones:	21
9.	Recomendaciones y sugerencias generales:	22

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 2022	14
Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2021 Vs 2022	15
Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2022)	16
Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (julio – diciembre 2022).....	18
Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (julio - diciembre 2022).....	19

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Julio – diciembre de 2022, CARSUCRE	12
Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo julio – diciembre de 2022, CARSUCRE.....	15
Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo julio - diciembre de 2020 Vs 2022.....	16
Ilustración 4. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (julio – diciembre de 2022)	17
Ilustración 5. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según la Subdirección responsable (julio – diciembre de 2022).....	18
Ilustración 6. Diagrama circular – N° de Solicitudes según el medio de recepción (julio – diciembre de 2022)	19

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 2022 comprendido entre: **01 de julio al 30 de diciembre de 2022**. 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 Primer Semestre del año 2022.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ *Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD radicadas durante el periodo de julio a diciembre de la vigencia 2022.*
- ✓ *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 30 de diciembre de 2022.

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 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: Pertenecientes 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
PQRSD Sitio web	www.carsucre.gov.co

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

6.2. Seguimiento a Trámites

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

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo julio – diciembre 2022, CARSUCRE

Item No.	Fecha de Recepción DD/MM/AAAA	No. Radicado	Tipo PQRSD	No. Identificación	Asunto	Solicitante	Medio de Recepción	Denunciado	Área Responsable	Fecha de Entrega al Área	Informe de Visita - Fecha	No. Concepto Técnico - Fecha	No. Exp.	Acto Administrativo No. Resolución - Fecha	Fecha Envío Respuesta al Usuario	Tiempo Entre Recepción y Resp. al Usuario
1	8/06/2022	4055	SOLICITUD		SOLICITUD INSPECCION TECNICA	RICARDO CARDONA CASTAÑO	OFICIO		SGA			468 21/11/2021				-19
2	16/06/2022	4270	SOLICITUD		Derecho de petición	VICTORIA CAROLINA DIAZ QUIROZ	OFICIO		SGA			04558 08/07/2022				22
3	22/06/2022	4399	SOLICITUD		Derecho de petición	EDNA MARGARITA ANGEL PALOMINO	OFICIO		SGA			04535 07/07/2022			8/07/2022	15
4	22/06/2022	4401	SOLICITUD		Derecho de petición	BEATRIZ DIAZ CASTAÑO	OFICIO		SGA			04562 11/07/2022			7/08/2022	19
5	22/06/2022	4370	SOLICITUD		Derecho de petición	NARELYS BULLYAS RODRIGUEZ	OFICIO		SGA			04739 18/07/2022			9/08/2022	20
6	23/06/2022	4463	SOLICITUD		Derecho de petición	GUETAVO SANCHEZ	OFICIO		SGA			04791 21/07/2022			16/08/2022	28

Fuente: Oficina de Control Interno

- Fecha de Recepción
- No. Radicado
- Tipo PQRSD
- No. Identificación
- Asunto
- Solicitante
- Medio de Recepción
- Denunciado
- Área Responsable
- Fecha de Entrega al Área
- Fecha Informe de Visita
- No. Concepto Técnico y Fecha
- No. Expediente
- No. Acto Administrativo y Fecha
- Fecha de Envío Respuesta al Usuario
- Tiempo Entre La Recepción y Respuesta al Usuario

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 Carsucre

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

7.1. SOLICITUDES POR MES

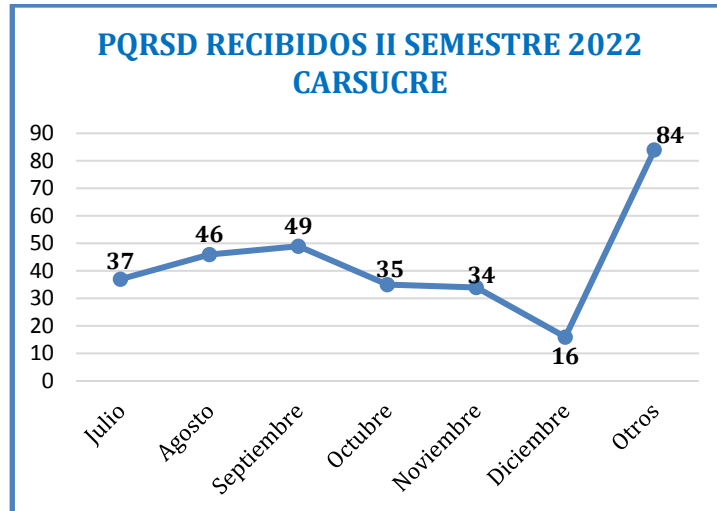
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2022.

PQRSD POR MES II SEMESTRE 2022 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
Julio	37	12%
Agosto	46	15%
Septiembre	49	16%
Octubre	35	12%
Noviembre	34	11%
Diciembre	16	5%
Otros	84	28%
Total	301	100%
Promedio Mensual	50,17	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el segundo semestre de 2022, la Corporación recibió un total de **301 solicitudes**, donde el mes de septiembre presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 49 solicitudes, que representan 16% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue diciembre con 16 peticiones, representado en un 5%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (julio – diciembre) fue de 50 peticiones por mes.

Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo julio – diciembre de 2022, CARSUCRE



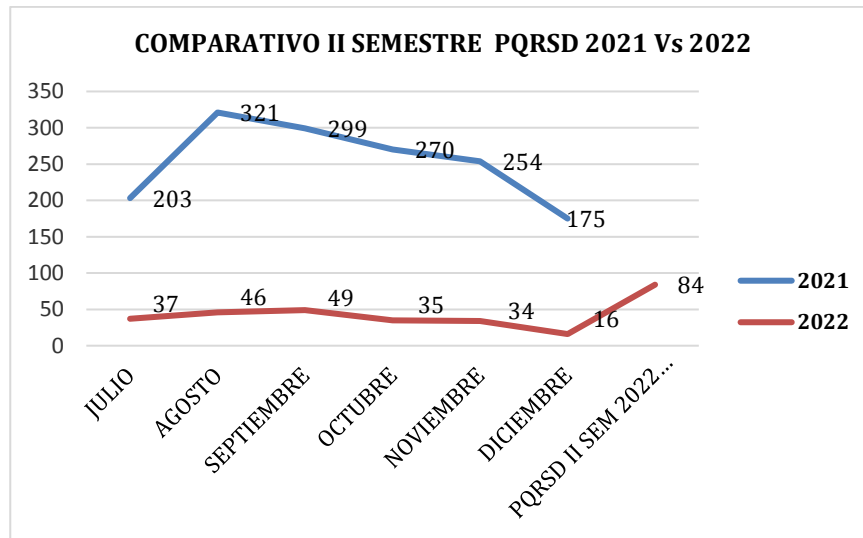
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2021 Vs 2022

COMPARATIVO PQRSD POR MES DEL II SEMESTRE DE 2021 VS 2022 CARSUCRE		
MES	2021	2022
JULIO	203	37
AGOSTO	321	46
SEPTIEMBRE	299	49
OCTUBRE	270	35
NOVIEMBRE	254	34
DICIEMBRE	175	16
PQRSD II SEM 2022 OTRAS VIGENCIAS		84
TOTAL PQRSD	1522	301
Variación Absoluta	-1.221	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo julio - diciembre de 2021 Vs 2022



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Al realizar un contraste de las vigencias 2021 y 2022, se evidencia una gran disminución en la recepción de PQRSD para el periodo evaluado que representa el -84%, el cual tuvo una diferencia de (-1221) solicitudes, en relación al mismo periodo.

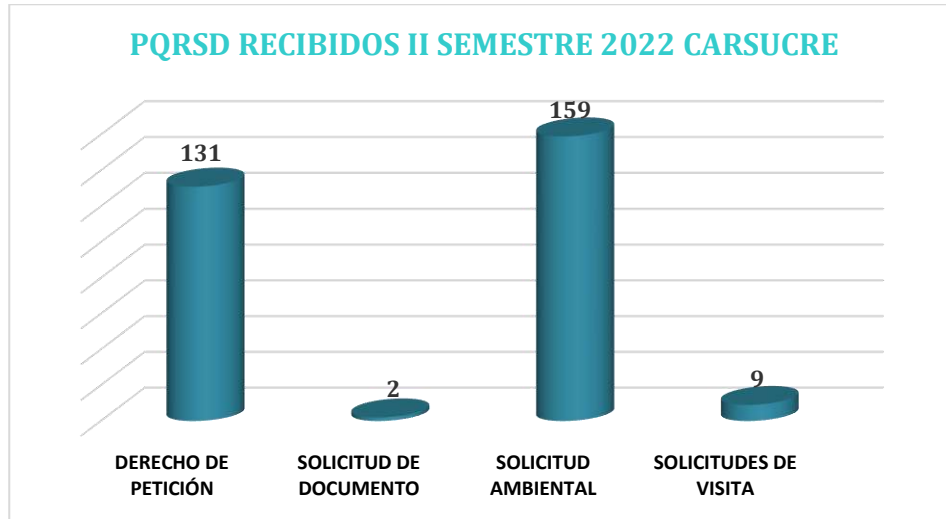
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL I SEMESTRE DE 2022 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	131	43,5%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	2	0,7%
SOLICITUD AMBIENTAL	159	52,8%
SOLICITUDES DE VISITA	9	3,0%
TOTAL PQRSD	301	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 2022)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

En la tabla 6. De acuerdo a los tipos de PQRSD, se observa que de las 301 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a Solicitud ambiental con un 52,8% representada en 159 que hacen referencia a solicitudes de carácter general y ambiental como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol en espacio público, donaciones, entre otras; seguida de Derecho de petición con un 43,5% respectivamente del total.

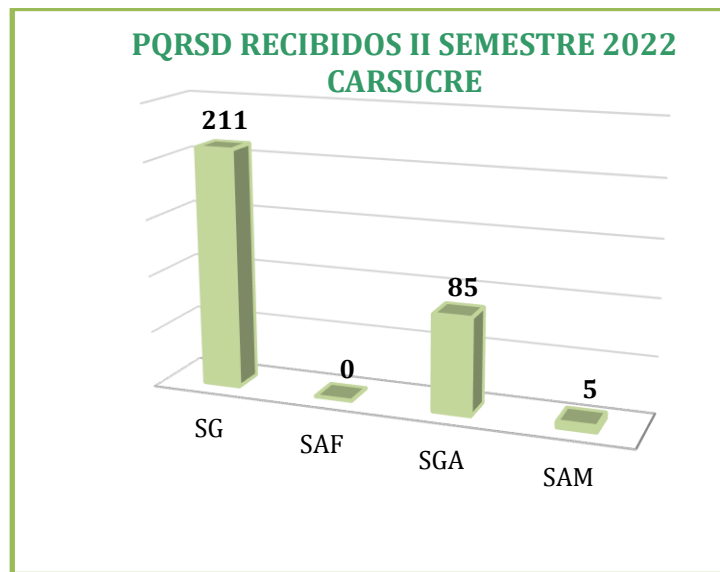
7.3. SOLICITUDES SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE

Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (julio – diciembre 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE PARA EL II SEMESTRE DE 2022 CARSUCRE			
ÁREA RESPONSABLE DE LA PQRSD	SIGLA	CANT.	%
SECRETARIA GENERAL	SG	211	70,1%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SAF	0	0,0%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	SGA	85	28,2%
SUBDIRECCIÓN MARINO COSTERA	SAM	5	1,7%
TOTAL PQRSD		301	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según la Subdirección responsable (julio – diciembre de 2022)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Conforme a lo expuesto en tabla 7 e ilustración 5, se observa que la Subdirección que

más debe emitir respuestas a las solicitudes es, Secretaría General con 211 peticiones, que equivalen al 70,1% del total, seguido se tiene a la Subdirección de Gestión Ambiental con 85 peticiones que representan el 28,2%. En cambio, las áreas con menos solicitudes a responder son Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Marino Costera con un 0,0 y 1,7% respectivamente.

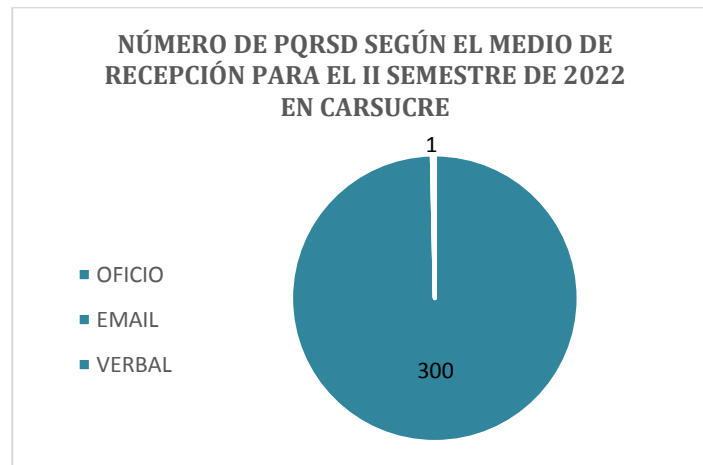
7.4. SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN

Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (julio - diciembre 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN PARA EL I SEMESTRE DE 2022 EN CARSUCRE		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT.	%
OFICIO	300	99,67%
EMAIL	0	0,00%
VERBAL	1	0,33%
TOTAL PQRSD	301	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (julio – diciembre de 2022)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

De acuerdo al análisis anterior el canal más utilizado para recibir las PQRSD durante el II semestre de



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

2022 fue, a través de Oficio con un 99,67% y verbal 0.33%. La disminución en el uso del canal verbal y correo electrónico en comparación con el primer semestre de la vigencia 2022, lo cual pudo obedecer al levantamiento de las restricciones colocadas en la atención presencial de la Corporación, dado el estado de emergencia sanitaria declarado en el territorio nacional.

8. CONCLUSIONES:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se evidencia una gran disminución en la presentación de PQRSD, a partir de la apertura presencial de la recepción de la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE, para la entrega 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 2022, 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. Sin embargo, 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 301 PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 228 solicitudes, de estas, 109 se respondieron dentro de los términos normativos, 105 de forma extemporánea, 14 superiores a un año, las 73 restante, no se conoce el estado, puesto que en el oficio de respuesta, emitida por el área jurídica no registra la fecha de respuesta o cierre de la solicitud de información, razón a lo anterior desconocemos el cumplimiento de términos de peticiones.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

- *La Oficina de Control Interno, recomienda establecer acciones de mejora en todos los procesos de la corporación, para fortalecer la gestión de las PQRSD, garantizando así el cumplimiento de la normatividad vigente y lo establecido en el proceso de servicio al ciudadano.*
- *Se sugiere, continuar con la implementación de las herramientas para el control, registro, monitoreo, seguimiento y cierre de PQRSD. Además, efectuar un monitoreo continuo para dar cumplimiento tiempo de respuesta, puesto que, del total resuelto en el semestre evaluado, 14 peticiones, no corresponden a la vigencia 2022, relacionadas así: 9 pertenecen a la vigencia 2021, 3 a la vigencia 2020 y 2 a la vigencia 2019, donde se denota que, hay deficiencias en el control de entrada, direccionamiento, respuestas y cierre de las solicitudes.*
- *Se recomienda, desarrollar pedagogía con las diferentes áreas 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.*

Atentamente,

Original Firmado

OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control Interno
CARSUCRE