



**PRIMER INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
ENERO - JUNIO DE 2023**



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

Julio 28 de 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:	20
9.	Recomendaciones y sugerencias generales:	21



LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Información de Contacto - Carsucre.....</i>	11
<i>Tabla 2. Correos de Carsucre.....</i>	11
<i>Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD</i>	13
<i>Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2023.....</i>	14
<i>Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2023 Vs 2023.....</i>	15
<i>Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2023)</i>	16
<i>Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (enero – junio 2023).....</i>	18
<i>Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (enero - junio 2023).....</i>	19

LISTA DE FIGURAS

<i>Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Enero – junio 2023, CARSUCRE</i>	12
<i>Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo enero – junio de 2023, CARSUCRE.....</i>	15
<i>Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo enero - junio de 2022 Vs 2023.....</i>	16
<i>Ilustración 4. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según el tipo de PQRSD (enero – junio de 2023)</i>	17
<i>Ilustración 5. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según la Subdirección responsable (enero – junio de 2023)</i>	18
<i>Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (enero – junio de 2023)</i>	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 primer Semestre 2023 comprendido entre: **01 de enero al 30 de junio 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 Primer Semestre del año 2023.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ *Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD recepcionadas durante el periodo de enero a junio de la vigencia 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 enero al 30 de junio 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: Perteneientes al Departamento de Sucre

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

El horario de atención es de lunes a viernes:

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

Medios Electrónicos

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

Tabla 2. Correos de Carsucre

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

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

6.2. Seguimiento a Trámites

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

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Enero – junio 2023, CARSUCRE

CARSUCRE	COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA	Ambiente	RELACION DE PQRSD I SEMESTRE 2023 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SUCRE "CARSUCRE"															
Item No.	Fecha de Recepción (Día/Mes/Año)	No. Radicado	Tipo PQRSD	No. Identificación	Asunto	Solicitante	Medio de Recepción	Denunciado	Área Responsable	Fecha de Entrega al Área (Día/Mes/Año)	Informe de Visita - Fecha (Día/Mes/Año)	No. Concepto Técnico - Fecha (Día/Mes/Año)	No. Exp.	Acto Administrativo No. Resolución - Fecha (Día/Mes/Año)	Fecha Envío Respuesta al Usuario (Día/Mes/Año)	Tiempo Entre la Recepción y Respuesta al Usuario (Día/Mes/Año)		
1	13/01/2023	0201	QUEJA		SOLICITUD	COMUNIDAD BARRIO LA PALMA	OFICIO		SG. REMITIDO A LA ALCALDIA MUNICIPAL	6-02-2023					259			
2	13/01/2023	0150	QUEJA		SOLICITUD	CUSTODIO VERBEL VENGARA	OFICIO		SGA	26-01-2023	INFORME DE VISITA							
3	10/01/2023	0121	QUEJA		SOLICITUD	HARLEY ORDOÑEZ	OFICIO		SG. REMITIDO A LA ALCALDIA MUNICIPAL					189	1/02/2023			
4	10/01/2023	0091	QUEJA		SOLICITUD	SECRETARIA DE AMBIENTE	OFICIO		SG. REMITIDO A LA ALCALDIA MUNICIPAL	30-01-2023				261	6/02/2023			
5	10/01/2023	0080	QUEJA		SOLICITUD	RESERVA SANGIARE	OFICIO		SGA	1-02-2023			08/02/2023	446				
6	4/01/2023	0053	QUEJA		SOLICITUD	ALCALDIA DE OVEJAS	OFICIO		SGA	25-01-2023				26/01/2023	137			
7	3/01/2023	0018	QUEJA		SOLICITUD	INTENDENTE JUAN CARLOS DOMINGUEZ	OFICIO		REMITIDO A SANCO	17-02-2023				17/02/2023	730			
8	29/12/2022	9071	QUEJA		SOLICITUD	LILIANA GOMEZ PEREZ	OFICIO		SGA	30/01/2023	INFORME DE VISITA			01/02/2023	190			
9	28/12/2022	9048	QUEJA		SOLICITUD	HABITANTES BARRIO LA MAGADANA CORDOBA	OFICIO		SGA	25/01/2023				26/01/2023	139			
10	27/12/2022	9009	QUEJA		SOLICITUD	MINISTERIO DE AMBIENTE	OFICIO		SGA	25/01/2023				26/01/2023	138			
11	27/12/2022	9003	QUEJA		SOLICITUD	NANCY DEL SOCORRO MERCADO	OFICIO		SGA	25/01/2023								
12	23/12/2022	8962	QUEJA		SOLICITUD	VEDLIA	OFICIO		SGA	1/03/2023				01/03/2023	988			
13	20/12/2022	8914	QUEJA		SOLICITUD	DEPENDSORIA DEL PUEBLO	OFICIO		SG. ARCHIVADO									
14	16/12/2022	8853	QUEJA		SOLICITUD	HABITANTES SECTOR JUANILLO GALERIAS	OFICIO		SGA	25/01/2023				26/01/2023	136			
15	15/12/2022	8830	QUEJA		SOLICITUD	VEDLIA	OFICIO		SGA	1/03/2023				01/03/2023	987			
16	14/12/2022	8803	QUEJA		SOLICITUD	KAREN CONTRERAS	OFICIO		SGA	30/01/2023								
17	24/01/2023	0377	QUEJA		SOLICITUD	ANDRES ALFONSO HERMANDEZ VENGARA	OFICIO		SGA	30/01/2023				01/02/2023	187			
18	25/01/2023	0419	QUEJA		SOLICITUD	SECRETARIA DE PLANEACION DE S/D	OFICIO		SGA	7/02/2023				08/02/2023	447	SE DIO RESPUESTA		
19	26/01/2023	0438	QUEJA		SOLICITUD	SERGIO ROMERO FLOREZ	OFICIO		SGA	1/02/2023								
20	27/01/2023	0449	QUEJA		SOLICITUD	LUIS MONTES DEL CASTILLO	OFICIO		SGA	1/02/2023				06/02/2023	258			
21	27/01/2023	INF DE VISITA 00001	QUEJA		INFORME DE VISITA ARCHIVADO	ERNESTO BUELVAS	OFICIO		SGA							ESPERAR DE ARCHIVO PARA ENVIAR A USUARIO		

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 - 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

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

7.1. SOLICITUDES POR MES

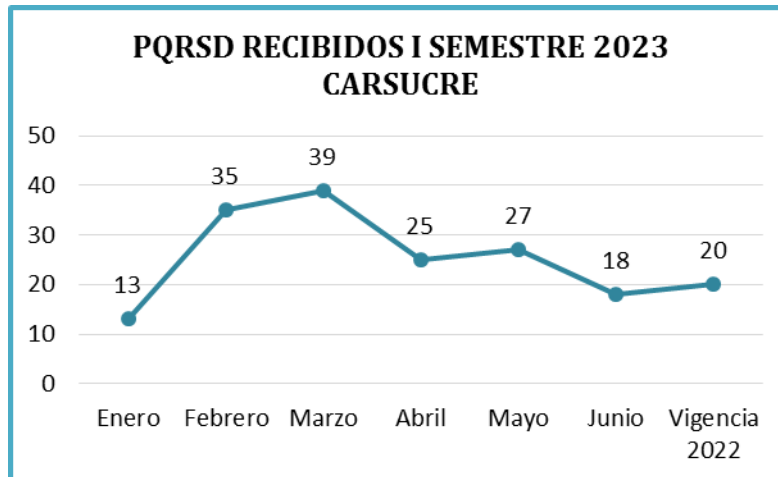
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2023.

PQRSD POR MES I SEMESTRE 2023 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
Enero	13	7%
Febrero	35	20%
Marzo	39	22%
Abril	25	14%
Mayo	27	15%
Junio	18	10%
Vigencia 2022	20	11%
Total	177	100%
Promedio Mensual	30	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el primer semestre de 2023, la Corporación recepcionó un total de 177 solicitudes, donde el mes de marzo presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 39 solicitudes, representados en un 22% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue enero con 13 peticiones, representado en un 7%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (enero – junio) fue de 30 solicitudes por mes.

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



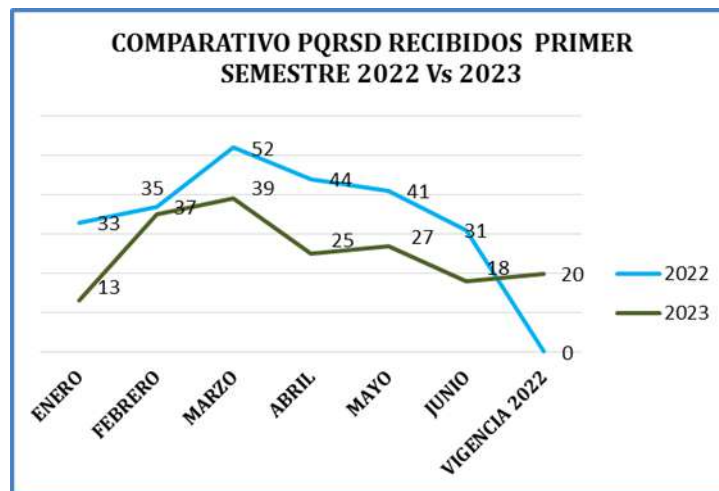
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

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

COMPARATIVO PQRSD POR MES DEL I SEMESTRE DE 2022 VS 2023 CARSUCRE		
MES	2022	2023
ENERO	33	13
FEBRERO	37	35
MARZO	52	39
ABRIL	44	25
MAYO	41	27
JUNIO	31	18
VIGENCIA 2022	0	20
TOTAL PQRSD	238	177
VARIACIÓN %	74%	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo enero - junio de 2022 Vs 2023



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Al realizar un contraste de las vigencias 2022 y 2023, se evidencia una disminución en la recepción de PQRSD para el periodo evaluado que representado en un 74%, el cual tuvo una diferencia de -61 solicitudes, en relación al mismo periodo de la vigencia anterior.

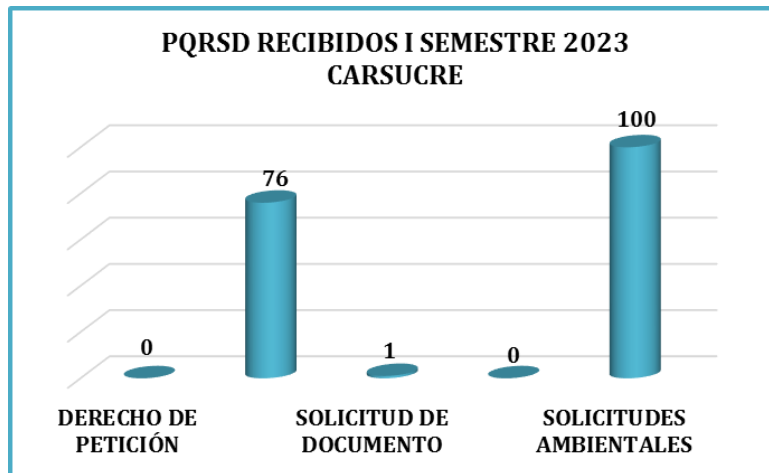
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2023)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL I SEMESTRE DE 2023 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	0	0,0%
QUEJA	76	42,9%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	1	0,6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0,0%
SOLICITUDES AMBIENTALES	100	56,5%
TOTAL PQRSD	177	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 4. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (enero – junio 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 177 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a Solicitudes Ambientales con un 56,5% representada en 100 que hacen referencia a solicitudes de carácter ambiental como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol en espacio público, donaciones, entre otras; seguida de Quejas de tipo ambiental con un 42,9% y Solicitud de Documento representados en un 0.6% respectivamente del total.

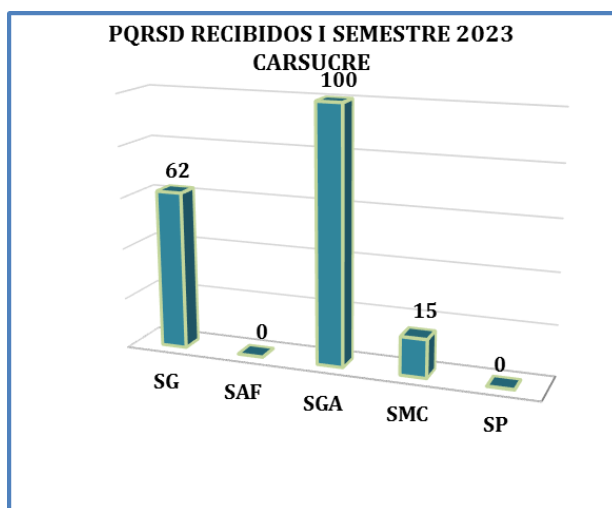
7.3. SOLICITUDES SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE

Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (enero – junio 2023)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE PARA EL I SEMESTRE DE 2022 CARSUCRE			
ÁREA RESPONSABLE DE LA PQRSD	SIGLA	CANT.	%
SECRETARIA GENERAL	SG	62	35,0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SAF	0	0,0%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	SGA	100	56,5%
SUBDIRECCIÓN MARINO COSTERA	SMC	15	8,5%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SP	0	0,0%
TOTAL PQRSD		177	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según la Subdirección responsable (enero – junio de 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, la Subdirección que más debe emitir respuestas a las solicitudes es, Subdirección de Gestión Ambiental, seguido de Secretaria General con 62 solicitudes, que equivalen al 35% del total, seguido se tiene a la Subdirección Marino Costera con

15 solicitudes que representan el 8,5%. En cambio, las áreas con solicitudes para responder fueron Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Planeación con un 0% respectivamente.

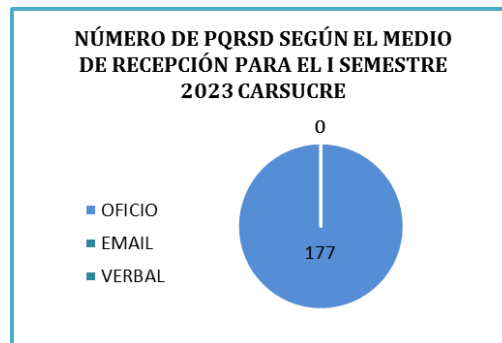
7.4. SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN

Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (enero - junio 2023)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN PARA EL I SEMESTRE DE 2023 EN CARSUCRE		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT.	%
OFICIO	177	100%
EMAIL	0	0,00%
VERBAL	0	0,00%
TOTAL PQRSD	177	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (enero – junio de 2023)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

De acuerdo al diagrama anterior el canal más utilizado para recibir las PQRSD, durante el I semestre de 2023 fue a través de Oficio, representado en un 100%. Los usuarios continúan con el mismo comportamiento de radicar de manera presencial. No obstante la Corporación tiene habilitada los canales telefónico y correo electrónico, con el fin de facilitar la el acercamiento con los grupos de valor.

8. CONCLUSIONES:

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, se evidencia una disminución en la presentación de PQRSD, en relación a la radicación de la documentación, de todos los trámites de permisos y/ autorizaciones que se demanden del Decreto 1076 de 2015.

Se resalta que, durante el periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 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 177 solicitudes de PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 48 solicitudes, de estas, se respondieron 15 dentro de los términos normativos representado en un 8%, 34 de forma extemporánea, representado en un 19; y las 128 restantes representan el 72%, de las cuales se desconoce el estado actual, puesto que la información aportada por el área jurídica, no es clara, no registra la fecha de respuesta o cierre de la solicitud de información, en virtud a lo anterior, desconocemos el cumplimiento de términos de peticiones. De igual manera, es importante aclarar que las peticiones del primer semestre 2023, no fue posible que nos entregaran la relación de información porque al contratista se le finalizó el contrato y no dejó el archivo consolidado; solo recibimos las quejas y solicitudes de trámite.

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, 20 solicitudes corresponden a la vigencia 2022, donde 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 el reporte debe acrecerse 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

OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control interno