



El ambiente
es de todos

Minambiente

**PRIMER INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
ENERO - JUNIO DE 2022**



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

29 julio 2022

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

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

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Enero – enero de 2022, CARSUCRE	12
Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo enero – junio de 2022, CARSUCRE.....	15
Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo enero - junio de 2020 Vs 2022.....	16
Ilustración 4. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según el tipo de PQRSD (enero – junio de 2022)	17
Ilustración 5. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según la Subdirección responsable (enero – junio de 2022)	18
Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (enero – junio 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 enero al 30 de junio 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 enero a junio 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 enero al 30 de junio 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: 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

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 Enero – junio 2022, CARSUCRE

No.		Di	Me	Año	No. RADICAD	TIPO PQRSD	No. IDENTIFICACION	ASUNTO	SOLICITANTE	MEDIO DE RECEPCION	DENUNCIADO	AREA RESPONSABLE	Di	Me	Año	Di	Me	Año	No. CONCEPTO TECNICO	No. EXP.	Di	Me	Año	Di	Me	Año	Di	Me	Año	Di	Me	Año	
RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION	RECEPCION			
1	409	2022	0040	QUEJA		QUEJA PRESENTADA A CARSUCRE POR	PERSONERIA MUNICIPAL DE SINCELEJO	OFICIO	SGA										0001		11/01/2022												
2	2803	2021	4936-5324-5702 DE 3 AGO 2021	QUEJA		QUEJA PRESENTADA POR PROCURADORA MUNICIPAL FABIAN DIAZ PLATA	PROCURADORA MUNICIPAL FABIAN DIAZ PLATA	OFICIO	SGA										230		10/11/2021												
3	6/12	2021	5944 09731 DE 20 DE OCTUBRE DE 2021	QUEJA		QUEJA APROVECHAMIENTO FORESTAL AFBOL UBICADO EN ESPACIO PUBLICO	OSWALDO MONTESINO TORRES	OFICIO	SGA										417		15/11/2021												
4	17/01	2022	0229	QUEJA		QUEJA INCONCLUSA SIN EXACTITUD DE UBICACION	JOSE MEZA	OFICIO	SG																								
5	28/01	2022		QUEJA		QUEJA ANONIMA	QUEJA ANONIMA	OFICIO	SG																								
6	22/06	2021	3501	SOLICITUD DE INFORMACION		ENVIO DE LIQ. POR SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO	SERVITRANSMAR DEL GOLFO	OFICIO	SGA																								
7	10/02	2021	0817			SOLICITUD INSPECCION TECNICA	CONSEJO DIRECTIVO E JOSE GONZALO LOPEZ 382	OFICIO	SGA										472		17/11/2021												

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

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

Fuente: Sitio web

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

7.1. SOLICITUDES POR MES

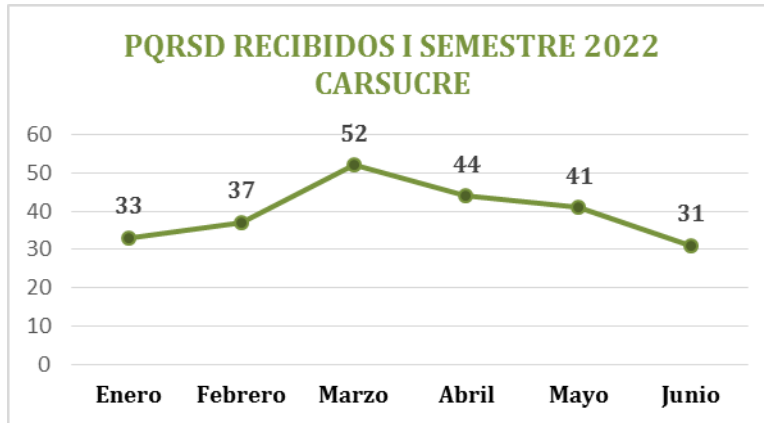
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2022.

PQRSD POR MES I SEMESTRE 2022 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
Enero	33	14%
Febrero	37	16%
Marzo	52	22%
Abril	44	18%
Mayo	41	17%
Junio	31	13%
Total	238	100%
Promedio Mensual	39,67	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el primer semestre de 2022, la Corporación recepcionó un total de **238 solicitudes**, donde el mes de marzo presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 52 solicitudes, que representan 22% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue junio con 31 peticiones, representado en un 13%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (enero – junio) fue de 39 peticiones por mes.

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



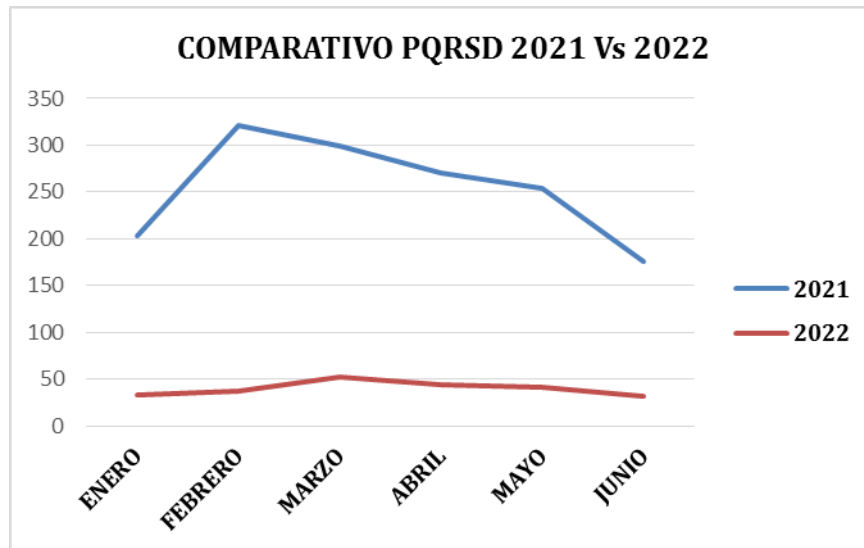
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de enero – junio 2021 Vs 2022

COMPARATIVO PQRSD POR MES DEL I SEMESTRE DE 2021 VS 2022 CARSUCRE		
MES	AÑO 2021	AÑO 2022
ENERO	203	33
FEBRERO	321	37
MARZO	299	52
ABRIL	270	44
MAYO	254	41
JUNIO	175	31
TOTAL PQRSD	1522	238
VARIACIÓN %	-84,00%	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo enero - junio 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 -1284 solicitudes, en relación al mismo periodo.

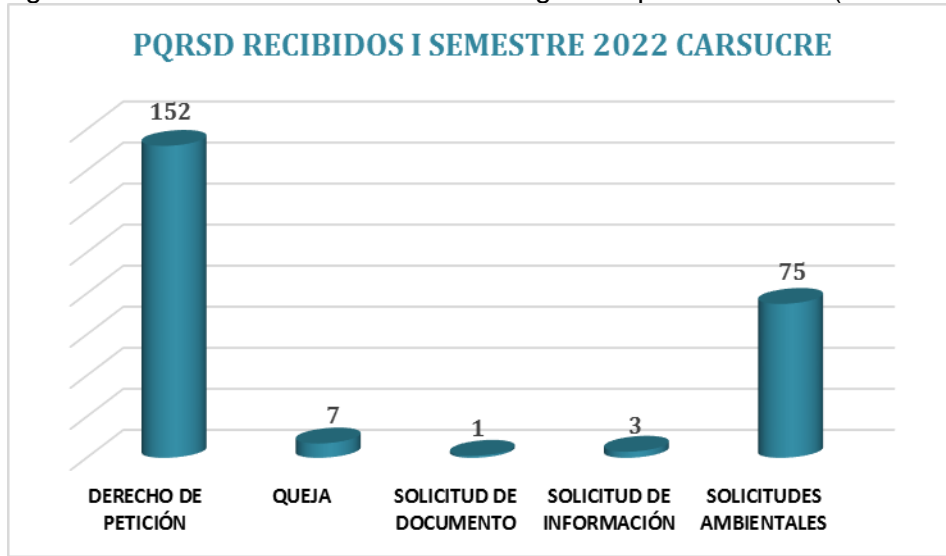
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL 1 SEMESTRE DE 2022 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	152	63,9%
QUEJA	7	2,9%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	1	0,4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	1,3%
SOLICITUDES AMBIENTALES	75	31,5%
TOTAL PQRSD	238	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 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 238 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a Derecho de Petición con un 63,9% representada en 152 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 Solicitud de tipo ambiental con un 31,5 respectivamente del total.

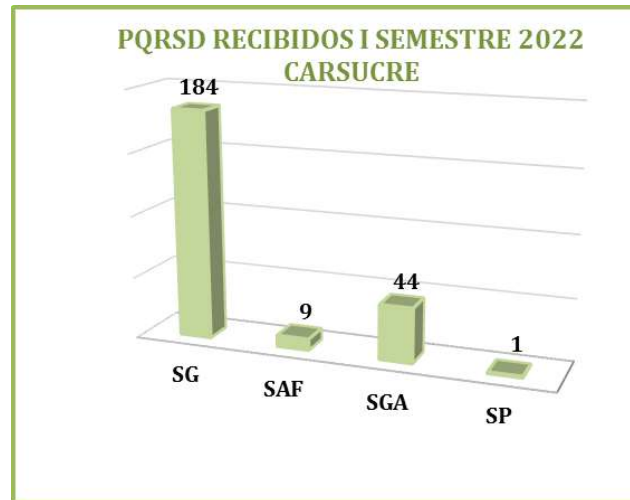
7.3. SOLICITUDES SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE

Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (enero – junio 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE PARA EL I SEMESTRE DE 2022 CARSUCRE			
ÁREA RESPONSABLE DE LA PQRSD	SIGLA	CANT.	%
SECRETARIA GENERAL	SG	184	77,3%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SAF	9	3,8%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	SGA	44	18,5%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SP	1	0,4%
TOTAL PQRSD		238	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Diagrama de barras – Nº de Solicitudes según la Subdirección responsable (enero – junio 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, Secretaria General con 184 peticiones, que equivalen al 77,3% del total, seguido se tiene a la Subdirección de Gestión Ambiental con 44 peticiones que representan el 18,5%. En cambio, las áreas con

menos solicitudes a responder son Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Planeación con un 3,8 y 0,4% respectivamente.

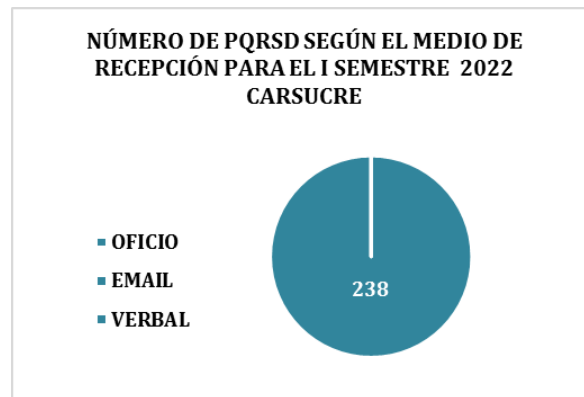
7.4. SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN

Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (enero - junio 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN PARA EL I SEMESTRE DE 2022 EN CARSUCRE		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT.	%
OFICIO	238	100%
EMAIL	0	0,00%
VERBAL	0	0,00%
TOTAL PQRSD	238	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (enero – junio 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 I semestre de 2022 fue, a través de Oficio con un 100%. La disminución en el uso del canal verbal y correo electrónico en comparación con el primer semestre de la vigencia 2021, 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 primer 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 enero y junio 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 238 PQRSD recibidas, se emitió respuesta a 156 solicitudes, de estas, 57 se respondieron dentro de los términos normativos, 99 de forma extemporánea, las 82 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 OCI, 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 incesante para dar cumplimiento tiempo de respuesta, puesto que, del total resuelto en el semestre evaluado, 63 no corresponden a la vigencia 2022, relacionadas así: 57 pertenecen a la vigencia 2021, 2 a la vigencia 2020 y 4 a la vigencia 2019, donde se denota que, hay deficiencias en el control de entrada, direccionamiento, respuestas y cierre de las solicitudes.*
- *Se encomienda, 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.*

Atentamente,

OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control Interno
CARSUCRE