



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE  
SEGUIMIENTO PQRS VIGENCIA  
JULIO – DICIEMBRE DE 2019**



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



## **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 y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre: **01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019.** La información - Base de datos de PQRS, fue suministrada por la Oficina de Secretaría General del informe consolidado de control por parte de la Corporación.*

*El presente informe pretende, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento oportuno de las respuestas de la Corporación frente a cada una de las solicitudes.*

*Finalmente, 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.*

## **1. OBJETIVO**

### **1.1. Objetivo general**

*Velar por el cumplimiento en la atención de los derechos de petición de acuerdo con las normas legales vigentes y la publicación del presente informe el cual contiene las acciones adoptadas por la Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE) en el ejercicio de sus funciones para la atención de los mismos.*

### **1.2. Objetivos específicos**

- ✓ *Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD radicadas Durante el periodo de Julio a Diciembre del año 2019.*
- ✓ *Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, 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.*

## **2. ALCANCE**

*Informar a la Alta Dirección, mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, los resultados del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por CARSUCRE a las PQRSD durante el periodo comprendido entre el **01 de julio al 31 de diciembre de 2019.***

## **3. 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 julio 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 junio 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 julio 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.

#### 4. 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.*
- ✓ **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 copias:** *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.*
- ✓ **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:** *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.*

## **5. ASPECTOS GENERALES**

*La atención al usuario y seguimiento a derechos de petición 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.*

## 5.1. Canales de información

La Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), garantiza la recepción de los derechos de petición, atención al usuario, acceso a trámites y otros servicios de la Corporación, a través de sus diferentes canales de atención.

### 5.1.1. 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 la Dirección, en donde pueden presentar derechos de petición por medio de la radicación escrita y/o de manera verbal, y 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.

<i>Sede</i>	<i>Dirección</i>	<i>Teléfonos</i>	<i>Jurisdicción</i>
<i>Sincelejo - Principal</i>	<i>Carrera 25 Avenida Ocala No. 25 –101</i>	<i>2749994/95/97  Fax: 2749996</i>	<i>19 Municipios: Pertencientes al Departamento de Sucre</i>

**El horario de atención es de lunes a viernes:**

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

### 5.1.2. 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:

<i>Canal</i>	<i>Medio</i>
<i>Correo electrónico</i>	<a href="mailto:carsucre@carsucre.gov.co">carsucre@carsucre.gov.co</a>
<i>PQRS Sitio web</i>	<a href="http://www.carsucre.gov.co">www.carsucre.gov.co</a>

**5.2. Seguimiento a trámites:** El reporte o planilla de control de PQRS, genera la siguiente información Registrada en el formato continuación:

ITEM-RECEPCION	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	ASUNTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE REMISION A S.G.	INFORME DE VISITA Y FECHA	NUMERO DE CONCEPTO TECNICO Y FECHA	NUMERO DE EXPEDIENTE	ACTO ADMINISTRATIVO RESOLUCION N° Y FECHA
1	TERESA PEREZ ORTEGA	ROSA CONTRERAS	QUEJA POR ARBOL DE MANGO FRONDOSO EL CUAL SUS RAMAS AFECTAN A LA DENUNCIANTE CON DAÑOS EN EL TECHO DE SU VIVIENDA.( BARRIO EL SOCORRO)	ENERO 03/2018	ENERO 03/2018	0048 ENERO 05/2018	0072 FEBRERO 20/2018	028/18-AF	RESOL 579 MAYO 25/2018

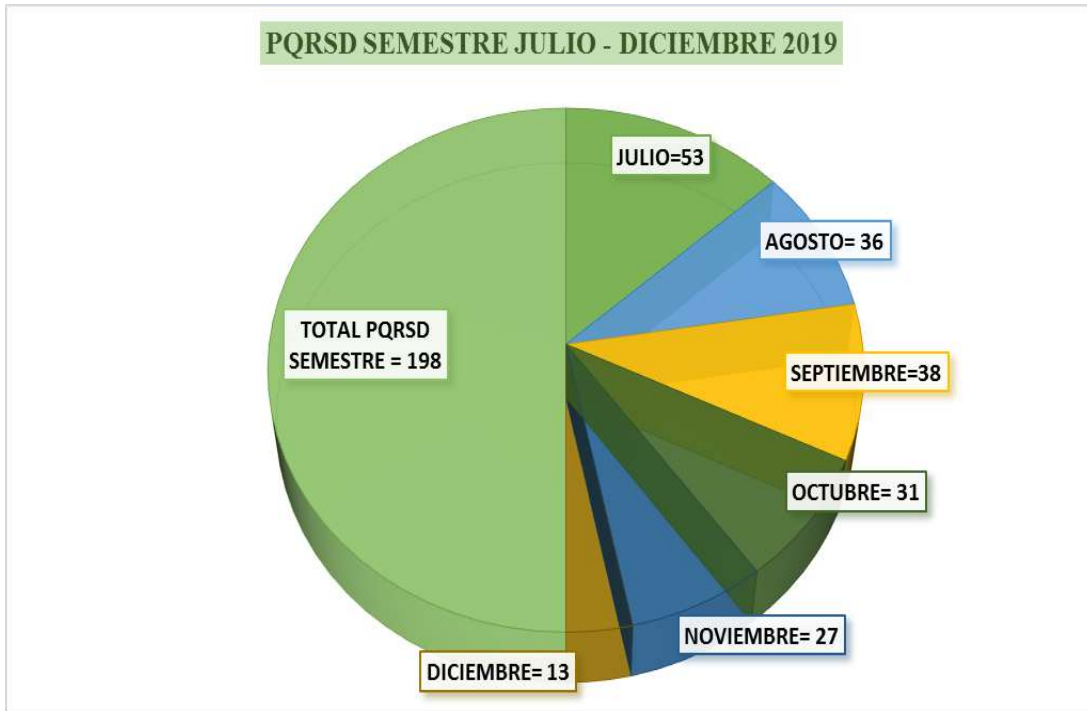
- Ítem Recepción
- Denunciante
- Denunciado
- Asunto
- Fecha de recepción
- Fecha de remisión S.G.A.
- Informe de Visita y fecha
- Número de Concepto técnico y fecha
- Número de Expediente
- Acto administrativo, resolución y fecha.

**5.3. Términos de respuesta según normatividad**

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



## 6. RESULTADOS Y BALANCE DEL INFORME PQRSD



En el Segundo semestre de la vigencia 2019, fueron recepcionadas por la Corporación un total de **198 solicitudes**, el mes que más solicitudes tuvo fue julio con **53**, que representa el **27%** del total general, el mes que presentó menos solicitudes fue diciembre con **13** peticiones, representado en un **7%**. Cabe mencionar que el promedio aproximado por mes fue de 37 peticiones mensuales.

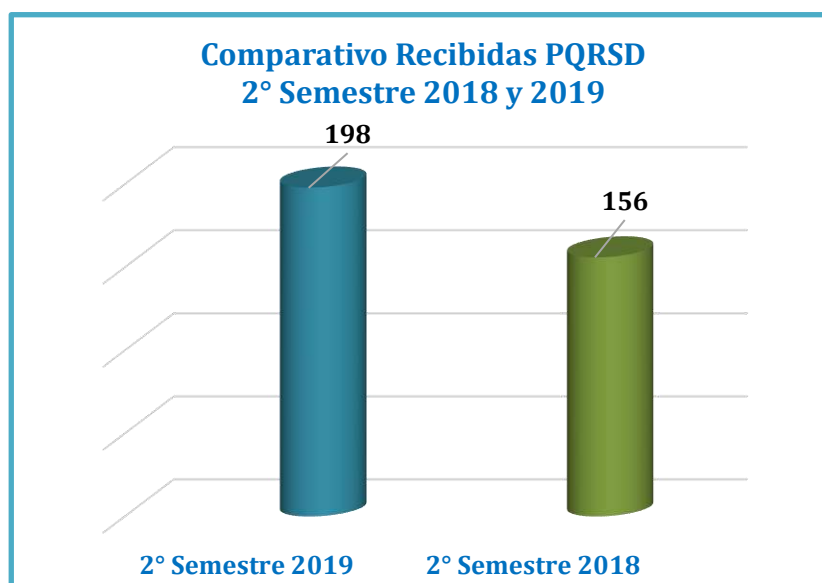
A continuación se puede ver al detalle las solicitudes recibidas mes a mes en el Segundo Semestre vigencia 2019.

**Tabla 1. Solicitudes recibidas Segundo Semestre  
Julio a Diciembre de 2019.**

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Sem: Jul - Dic
53	36	38	31	27	13	198

Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

**Gráfico 1. Comparativo PQRS Segundo Semestre 2018 Vs Segundo Semestre de 2019**



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

Haciendo un comparativo del segundo semestres de las vigencias 2018 y 2019, se pudo observar que para el periodo evaluado, tuvo un aumento del 27%.

## **7. Tipos de Información Solicitada**

*En relación a las solicitudes de información, los temas con mayor relevancia fueron: queja por árboles que perjudican a los ciudadanos, representado en un 40%, seguido de tala y corte ilegal de árboles con un 27% y en tercer lugar la denuncia de contaminación ambiental por diferentes medios con un 19%, los tres temas representa el 89% del total, el 11% restante esta compuestos por varias solicitudes de información, de interés general y particular.*

### **7.1. Cumplimiento en la respuesta PQRSD**

*Se recepcionaron un total de **198**, solicitudes a través de los diferentes medios en el segundo semestre vigencia 2019, se evidencia la relación diaria en la planilla de control, cronológicamente, de forma consecutiva, sin embargo existe riesgo, a la hora de hacer el seguimiento en cuanto al tiempo de redireccionamiento a la dependencia con la competencia para emisión de respuesta. Además no hay claridad en la relación, porque no se registra la fecha de envío al peticionario, poniendo en conocimiento el trámite a surtir, o el estado actual de la solicitud, una vez realizados todos los procesos requeridos, hacer el cierre de la petición, queja, reclamo o sugerencia.*

*Es importante resaltar que de las 198 PQRSD recibidas, solo cuentan con respuesta 46 es decir el 23%, de las 46 solo 10 fueron contestadas dentro de los términos de Ley, mientras que las otras 36 fueron contestadas de manera extemporánea. Del total general que son 198, representado en un 77%, se encuentran pendientes de respuesta con términos vencidos, lo que indica que hay deficiencias en el control de términos de respuesta y la Corporación está quebrantando la **LEY 1755 DE 2015** (Junio 30) **Artículo 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones*

correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

## 7.2. No Conformidades en el Proceso de PQRS:

1. Existe no conformidades en el cumplimiento y aplicación de requisitos legales establecido en la norma, en la atención de trámite a las solicitudes, la Corporación, debe velar por prestar un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a la Ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

Anexo: Planilla actual con los campos de información que se diligencian en la recepción y trámites de PQRS.

ITEM RECEPCION	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	ASUNTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE REMISION A S.G.A	INFORME DE VISITA Y FECHA	NUMERO DE CONCEPTO TECNICO	NUMERO DE CONCEPTO TECNICO Y FECHA	NUMERO DE EXPEDIENTE	ACTO ADMINISTRATIVO RESOLUCION N° Y FECHA
1	BRENDA ARIAS	CLINICA USPRUNG	ARBOL QUE PERJUDICAN YA QUE ESTAN PEGADOS A LA PARED DE LA DENUNCIANTE OCASIONANDO DAÑOS BARRIO MOCHILA MUNICIPIO DE SINCELEJO	02/07/2019	JULIO 03/2019	1045 JULIO 10/2019	330	23/07/2019		SE BAJA A APELURAR EXP DE A.F PODA- JULIO 30/2019
2	JORGE ELIECER GIRALDO AGUAS	DESCONOCIDO	CONTAMINACION AMBIENTAL POR POZO SEPTICA EN EL MATADERO MUNICIPAL DE SINCE YA QUE SE ROMPIO Y VIERTE LAS AGUAS NEGRAS HACIA EL PREDIO EL TENDAL DE PROPIEDAD DEL DENUNCIANTE, OCASIONANDO DAÑOS EN SEMOVIENTES VACUNOS, PASTO Y ARBOLES.	02/07/2019						PASA A DRA MARIANA TAMARA OCTUBRE 30/2019
3	ORLANDO DE LA	VECINOS DE LA FINCA VILLA MAIPO	POSIBLE APROVECHAMIENTO DE VARIOS ARBOLES DE ROBLE QUE SIRVAN DE LIMITE DE LA FINCA PESQUERA SAN RAFAEL UBICADA UN KILOMETRO ANTES DE LLEGAR A TOLU.	02/07/2019						

## CONCLUSIONES:

- ✓ Al finalizar este informe, se evidencia el interés de la corporación en

*el cumplimiento de la normatividad, derivado a lo anterior, la Corporación cuenta con canales idóneos de comunicación apropiados para la recepción de PQRS, cuenta con profesionales aptos para emitir respuesta y dar trámite a las diferentes solicitudes. No obstante, se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de tiempos de respuesta, monitoreo y seguimiento, lo que representa un alto riesgo para la Corporación en su desempeño.*

### **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:**

- ✓ *Se reitera a la oficina de la Secretaría general de Carsucre, como guía del proceso PQRS, que ante la situación manifiesta de incumplimientos según lo dispuesto en la normas que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades y acciones de mejora, sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe.*
- ✓ *Fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: la normatividad, trámite de las PQRS, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.*
- ✓ *Se recomienda estudiar la posibilidad de implementar una herramienta o sistema de archivo y correspondencia, desde donde se de recepción, se registre, se direcciona, se asigne y con la salida de respuesta, se de cierre a la solicitud o comunicación ciudadana que ingrese a la Corporación.*

*Atentamente,*

*ORIGINAL FIRMADO*  
**OSNAR CARLOS ACUÑA**  
Jefe Oficina de Control Interno  
CARSUCRE