



**PRIMER INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRS VIGENCIA
ENERO – JUNIO 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 Enero al 30 de junio 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 PQRS radicadas Durante el periodo de Enero a junio 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 PQRS durante el periodo comprendido entre el **01 de Enero al 30 de junio 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 PQRS.

Sede	Dirección	Teléfono	Jurisdicción
Sincelejo - Principal	Carrera 25 Avenida Ocala No. 25 – 101	2749994/95/97 Fax: 2749996	19 Municipios: pertenecientes al Departamento de Sucre

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:

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

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

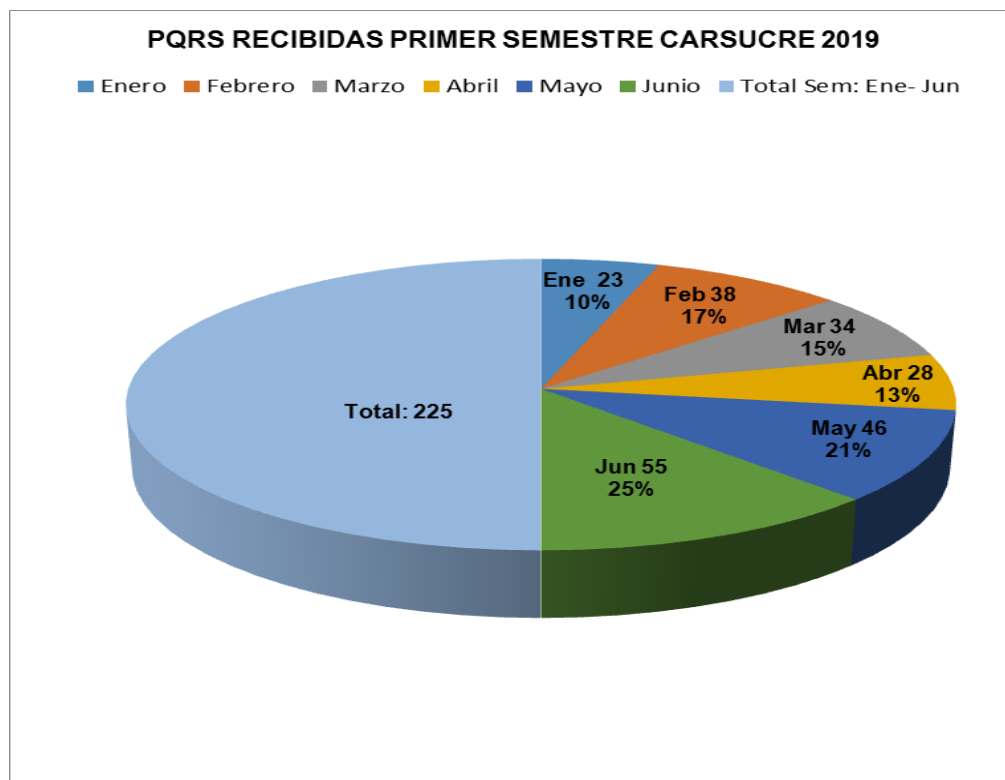
ITEM-RECEPCION	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	ASUNTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE REMISION A S.G.	INFORME DE VISITA Y FECHA	NUMERO DE CONCEPTO TECNICO Y FECHA	NUMERO DE EXPEDIENTE	ACTO ADMINISTRATIVO RESOLUCION N° Y FECHA
1	TERESA PEREZ ORTEGA	ROSA CONTRERAS	QUEJA POR ARBOL DE MANGO FRONDOSO EL CUAL SUS RAMAS 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-A.F	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
Interés particular.	15 días
Interés general.	15 días.
Solicitud de información.	10 días (Art. 74 Ley 99/93).
Solicitud de documentos copias.	10 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.

6. RESULTADOS Y BALANCE DEL INFORME PQRS



En el Primer semestre de la vigencia 2019, fueron recepcionadas por la Corporación un total de **225 solicitudes**, el mes que más solicitudes tuvo fue junio con **56**, que representa el **25%** del total general, el mes que presentó menos solicitudes fue enero con **3** peticiones, es decir un **10%**. Cabe mencionar que el promedio aproximado por mes fue de 33 peticiones por mes.

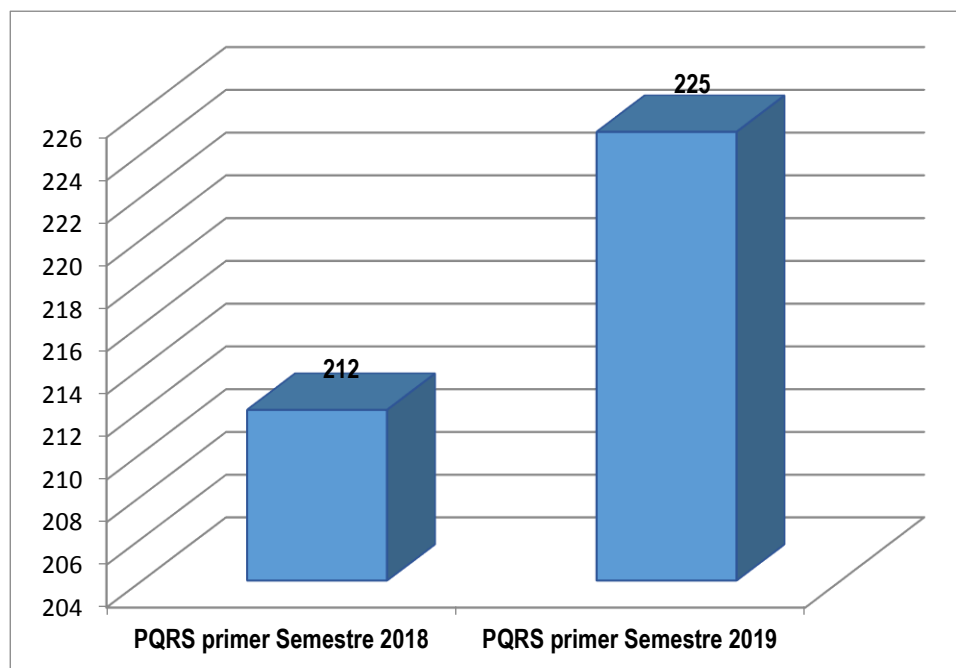
A continuación se puede ver al detalle las solicitudes recibidas mes a mes en el segundo semestre vigencia 2019.

**Tabla 1. Solicitudes recibidas Primer Semestre
Enero a Junio de 2019.**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Sem: Ene-Jun
23	38	34	28	46	56	225

Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

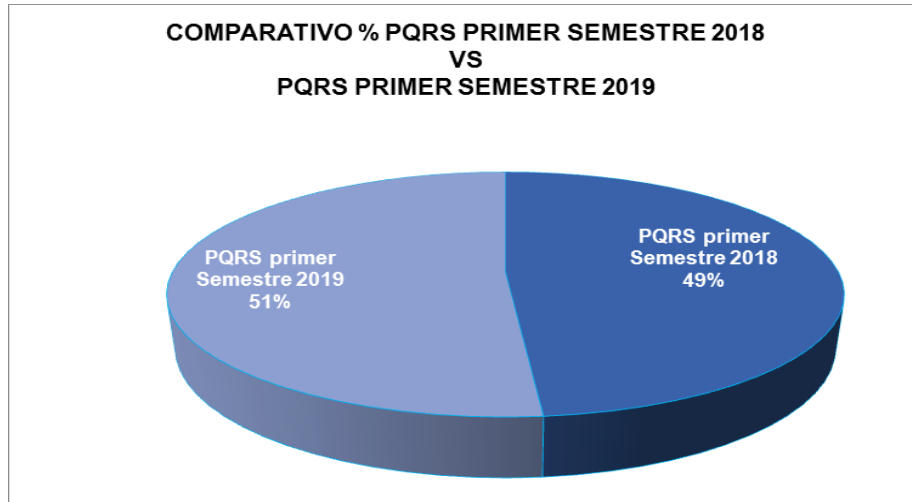
**Gráfico 1. Comparativo PQRS Primer Semestre
2018
Primer Semestre de 2019**



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

Haciendo un comparativo del primer semestres entre las dos vigencias 2018 y 2019, se pudo observar que para la vigencia actual, tuvo un aumento del 6%.

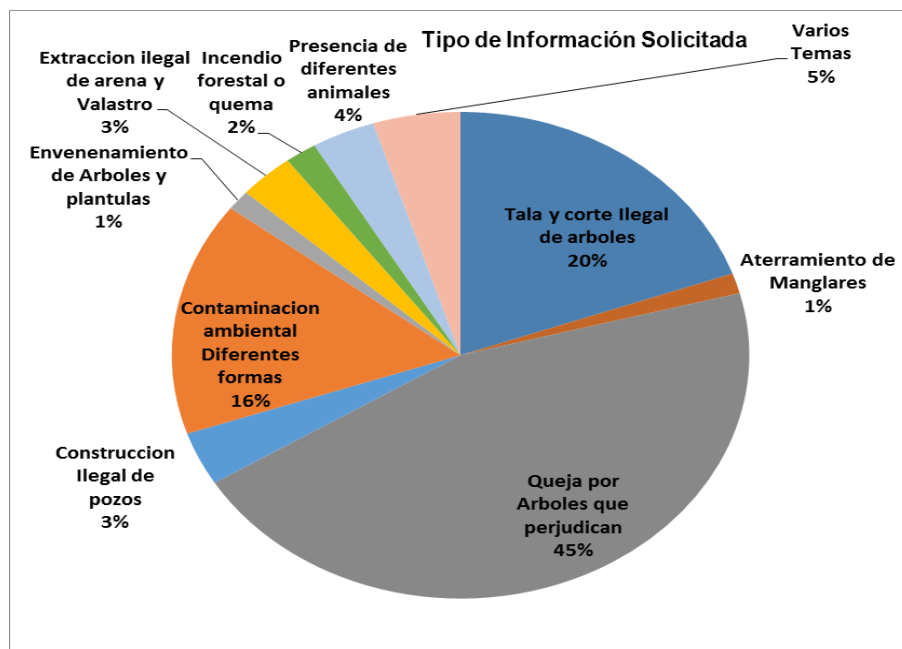
Gráfico 2. Comparativo Primer Semestre 2018 -2019



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 45%, seguido de tala y corte ilegal de árboles con un 20% y en tercer lugar la denuncia de contaminación ambiental por diferentes medios con un 16%, los tres temas representa el 81% del total, el 19% restante esta compuestos por varias solicitudes de información, de interés general y particular.

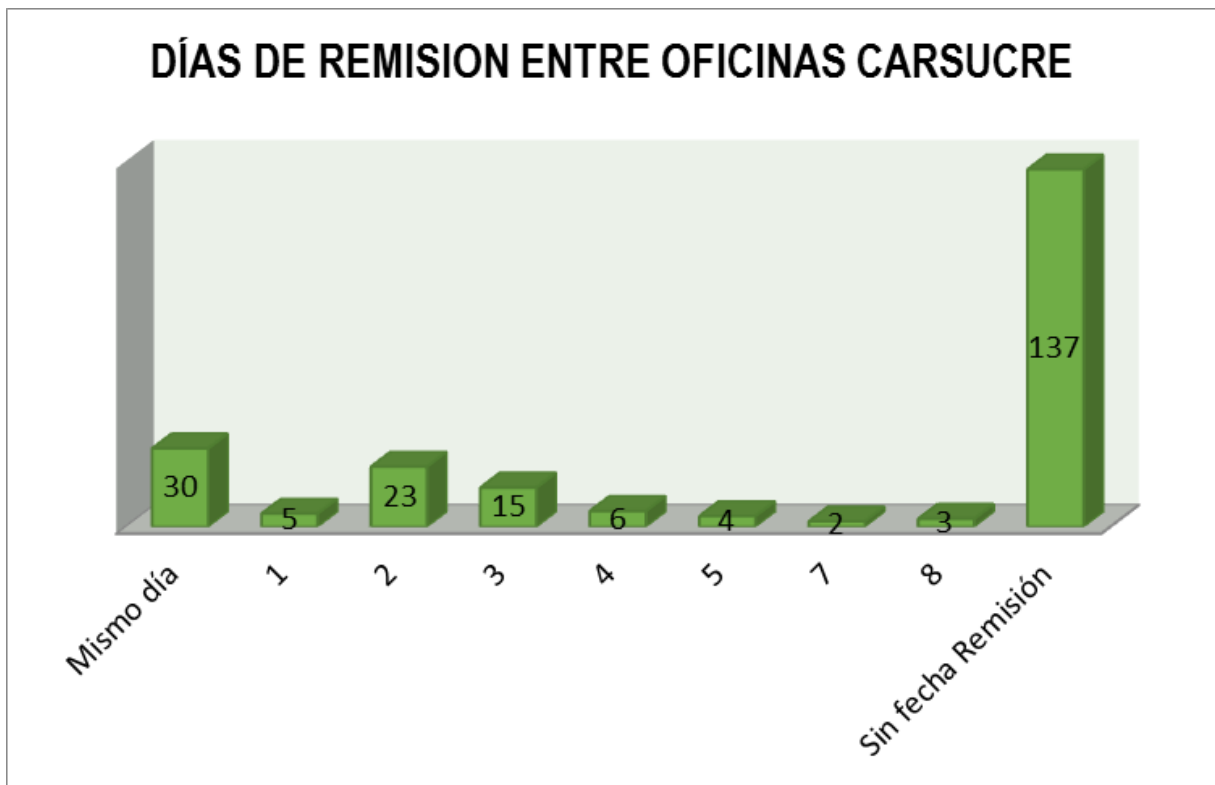
Gráfico No. 3



7.1. Cumplimiento en la respuesta PQRS

Se recibieron un total de **225** solicitudes a través de los diferentes medios en el primer 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.

Gráfico No. 4.



*Es importante resaltar que de las 225 PQRS recibidas, a la fecha solo cuentan con respuesta 37, es decir el 16%, de las 37 solo 4 fueron contestadas dentro de los términos de Ley, mientras que las otras 33 fueron contestadas de manera extemporánea. Del total general que son 188, representado en un 84%, se encuentran pendientes de respuesta con términos vencidos, lo que indica que no hay un control en los términos de respuesta y la Corporación está infringiendo 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. No conformidad en el cumplimiento y aplicación de requisitos legales establecido en la norma.*
- 2. No conformidad 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.*
- 3. No conformidad de Riesgo, las fallas en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, se podrían traducir en graves sanciones de tipo legal, pérdida de imagen y credibilidad de la Corporación.*
- 4. No Conformidad en el registro de datos en la planilla de PQRS, establecido para su control, en la revisión realizada se observa, que no se registra la fecha en la cual se da traslado a la oficina de S.G.A. en esta situación se encuentran (138), no se registra el número de identificación del petionario,*

no se registra que tipo de solicitud es: si es petición, queja, reclamo, sugerencia entre otras. Además no se registra ni el radicado de salida por parte de la oficina de correspondencia, ni la fecha de cierre del trámite conforme al procedimiento de PQRS.

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 Y FEC	NUMERO DE EXPEDIENTE	ACTO ADMINISTRATIVO RESOLUCION N° Y FECHA
23	DESCONOCIDO	DESCONOCIDO	ESTE DOCUMENTO ANEXO PARA QUE SE VEA COM ESTA NEGOCIANDO EL AGUA EN EL MUNICIPIO DE OVEJAS SIN TENER AUTORIZACION LA VENTA DE AGUA INDUSTRIAL.	ENERO 31/2019					QUEDA EN MANOS DE OLGUI PARA HACER OFICIO AL MUNICIPIO DE OVEJAS FEBRERO 01/19
26	ARGEMIRO CARDENS	DESCONOCIDO	MUERTE DE TERNEROS A CAUSA DE ATAQUEWS D EANIMALES SALVAJES EN EL CORREGIMIENTO DE SABANAS DE PEDRO, MUNICIPIO DE LOS PALMITOS	FEBRERO 04/2019					
27	HIPOLITO DE JESUS PEREZ PEREZ	DESCONOCIDO	ARBOL QUE REPRESENTA PELIGRO, YA QUE SE MURIO Y PUEDE CAERSE EN UALQUIER MOMENTO PLANTADO EN LA FINCA LA GALLERA ENTRE EL BARRIO 8 D DICIEMBRE Y CUADELA CAMPESTRE EL MIRADOR, MUNICIPIO DE	FEBRERO 05/2019					
30	DESCONOCIDO	DESCONOCIDO	ATERRAMIENTO DE MANGLARES MARGEN DERECHA ISLÑA DE GALLINAZO FRENTE AL CONTRY CLUB MUNICIPIO DE COVENAS.	FEBRERO 06/2019					
31	MARYORY VERGARA VELLOJIN	DESCONOCIDO	ARBOL DE INVIGUO QUE PERIODICAMENTE REPRESENTA PELIGRO YA QUE ESTA DAÑANDO PISOS Y PARED EN LA VIVIENDA DE LA VECINA UBICADO EN LA RESIDENCIA DE LA DENUNCIANTE, BARRIO LTOSCANA, MUNICIPIO DE SINCELEJO.	FEBRERO 06/2019					
32	CINDY ESGUIVIA	DESCONOCIDO	ARBOL QUE PERJUDICA Y REPRESENTA PELIGRO, YA QUE ESTA ROSANDO CON LOS CABLES ELECTRICOS UBICADOS EN LA CRA 25 AL LADFO DER LA CRA 25 N° 25-284 AV OKALA, MUNICIPIO DE SINCELEJO.	FEBRERO 07/2019		0892 MARZO 15/2019			PASA A ALINA PARA QUE OFICIE AL MUNICIPIO ABRIL 03/2019 SE OFICIO CON RADICADO 04381 ABRIL 30/2019
34	MARIA PERTUZ	DESCONOCIDO	CONTAMINACION AMBIENTAL PRODUCIDO POR FOGON DE LEÑA EN LA CRA 30 N° BARRIO EL PINAR DIAGONAL AL COLEGIO EL PINAR MUNICIPIO DE SINCELEJO.	FEBRERO 08/2019					
35	RAFAEL ENRIQUE MONTES	DESCONOCIDO	QUEJA POR ARBOL QUE REPRESENTA PELIGRO YA QUE ESTA SECO Y SUI RAMAS SE ESTAN DESPRENDIENDO POR PARTES Y SE CRUZAN CON CABLES ELECTRICOS UBICADO FRENTE A UN LOTE EN LA KCALLE 26 BARRIO VENECIA MUNICIPIO DE SINCELEJO.	FEBRERO 08/2019					
37	ANA DORIS MRODRIGUEZ	DESCONOCIDO	PRESENCIA DE GOLONDRINAS EN LOS CABLES DE ALTA TENSION CERCA A LA VIVIENDA DE LA DENUNCIANTE CORREGIMIENTO DE LAS LLANADAS MUNICIPIO DE COROZAL.	FEBRERO 11/2019					
38	MANUEL MURILLO	DESCONOCIDO	CORTE ILEGAL DE UN ARBOL DE LA ESPECIE CEIBA DE LECHE, UBICADA EN LA VIA CARRETERA TRASVERSAL LA PAZ EN EL SEGUNDO CRUCE DEL ARROYO PALENGUILLO, CORREGIMIENTO DE	FEBRERO 12/2019					



CONCLUSIONES:

- ✓ *La Corporación cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción de PQRS, cuenta con profesionales idóneos para emitir y dar trámite a las diferentes solicitudes, posee formatos o planillas para realizar el registro diario de cada PQRS recepcionada.*
- ✓ *Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento del indicador de tiempos de respuesta, monitoreo y seguimiento, lo que representa un alto riesgo para la Corporación en su desempeño.*

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones en aras de continuar con el proceso de mejora continua:

- ✓ *La Oficina de Control Interno, insta a la Secretaría general de la Corporación, como líder 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.*
- ✓ *La Oficina de Control Interno, recomienda dar respuesta de manera oportuna al proceso de atención al ciudadano, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que se recepcionen.*
- ✓ *Realizar una mayor supervisión al tema de las PQRS, para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.*
- ✓ *Se sugiere de manera inmediata, dar atención a aquellas PQRS, que se encuentren vencidas sin respuesta, por parte de los líderes de cada área con competencia en el tema, la actividad que debe de ser liderada por cada Directivo o Jefe de Oficina.*



- ✓ *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.*
- ✓ *La Corporación debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.*
- ✓ *Se recomienda estudiar la posibilidad de implementar un sistema de archivo y correspondencia, donde se de recepción, registro, asignación y salida de respuesta de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Corporación.*

Atentamente,

OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control Interno
CARSUCRE