



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
JULIO – DICIEMBRE DE 2020**



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

DICIEMBRE



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 2020 comprendido entre: **01 de julio al 31 de diciembre 2020**. La información - Base de datos de PQRSD, 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 PQRSD 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 enero a junio del año 2020.
- ✓ 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.

2. ALCANCE

Informar a la Alta Dirección, mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, los resultados de las observaciones 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 2020.

3. NORMATIVA

- ✓ **Artículo Nº 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 N° 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, teniendo 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 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.



5.1. Canales de información

La Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), en aras de garantizar la atención a los grupos de valor habilitó canales digitales 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.

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>	<i>carsucre@carsucre.gov.co</i>

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

FECHA DE RECEPCIÓN		No. IDENTIFICACION	TIPO PQRSD	ASUNTO	SOLICITANTE	MEDIO DE RECEPCION	DENUNCIADO	FECHA DE ENTREGA AL AREA			FECHA INFORME DE VISITA			No. CONCEPTO TECNICO - FECHA			No. EXP	ACTO ADMINISTRATIVO No. RESOLUCION FECHA			FECHA ENVÍO RESPUESTA AL USUARIO			TIEMPO ENTRE LA RECEPCION Y RESPUESTA AL USUARIO
DD	MM							AAAA	DD	MM	AAAA	DD	MM	AAAA	DD	MM		AAAA	No.	DD	MM	AAAA	No.	
23	01	0020	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD DE VERIFICACION	PRESENCIAL LIDER OCAP	EDUCL																		
23	01	0021	SOLICITUD INFORMACION	SOL CONCEPTO AMBIENTAL LOS PALMITOS	MINIAGRICULTURA (CDO) YAUDEGAS	OFICIO																		
23	01	0024	SOLICITUD INFORMACION	SOL CONCEPTO AMBIENTAL PREMO BELLA CHILOSPALMITOS	DANIS HUARGARRE	OFICIO																		
23	01	0025	SOLICITUD INFORMACION	SOL CONCEPTO AMBIENTAL EL BONGO	ROSAPAREMY OTROS	OFICIO																		
23	01	0026	SOLICITUD INFORMACION	SOL CONCEPTO AMBIENTAL EL BONGO	CRISTINA TORAL Y OTROS	OFICIO																		
23	01	0027	SOLICITUD INFORMACION	SOL FORTIFICO DE NOVEDADES	ALICIA ROEDENBERG BLANCO	OFICIO																		
23	01	0028	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION Y VISITA DE TERCERA A LA ESPERANZA	URGADO J. RESTREPO DE TIERRAS	EDUCL																		
23	01	0029	QUEJA	ARBOL QUE GENERAL PROBLEMA	MARIA TERESA AYDEAR	OFICIO																		
23	01	0030	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD DE TERMINACION AMBIENTAL RESOLUCION	ALC. ANDREA RAFAEL ESPINA	OFICIO																		
23	01	0032	SOLICITUD INFORMACION	SOL CERTIFICADO RESERVA	YERICA ATENDARIO	EDUCL																		
23	01	0033	SOLICITUD INFORMACION	SOL TERMINO DE RESERVA DE LOS CASALES	ALBERTO TABARA MARTINEZ	OFICIO																		
23	01	0034	SOLICITUD INFORMACION	SOL TERMINO DE RESERVA PLANES DE CONTINGENCIA ES ENTORNO CERREJA	SALCERY S. BARRETO	OFICIO																		
23	01	0036	SOLICITUD INFORMACION	SOL ESPERAR PARA PLANTAR CONTINGENCIA TRAJER SUSTRINOS Y BOLSAS	ALBERTO CRISTIAN HERRERO	OFICIO																		
23	01	0039	QUEJA	SOL AUTORIDAD PARA TALA DE ARBOLES QUE RESENTA PELIGRO	ANDRÉS MARTINEZ	OFICIO																		
23	01	0047	SOLICITUD	SOL RESPONDER PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES AMBIENTALES	POYAL DIEGO VALENZUELA	OFICIO																		

- 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

5.3. Términos de respuesta según normatividad

<i>Modalidad / Tipología</i>	<i>Términos</i>
<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

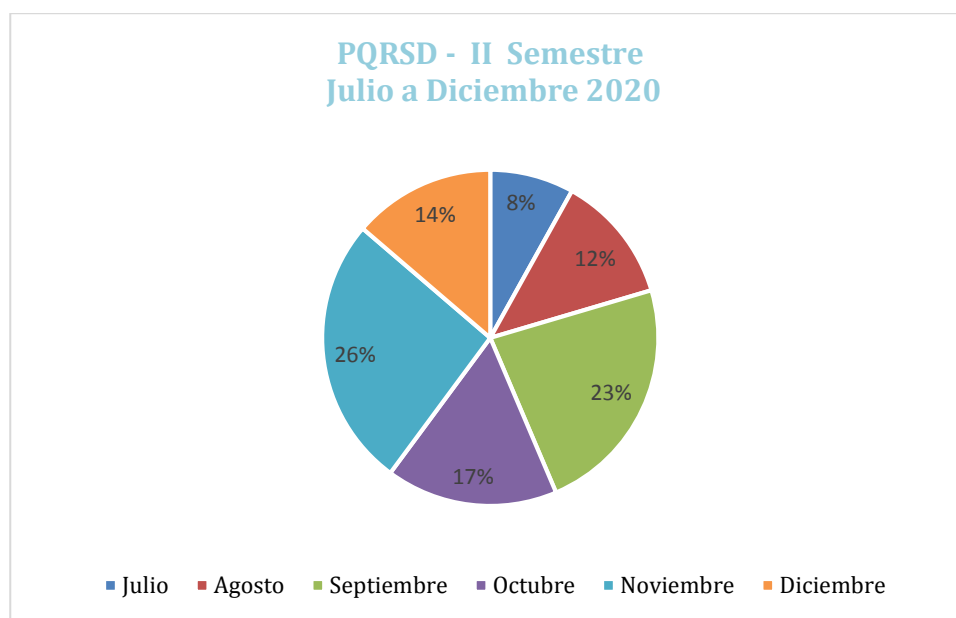
PQRSD Recibidas Segundo Semestre 2020		%
Julio	106	8%
Agosto	162	12%
Septiembre	304	23%
Octubre	217	17%
Noviembre	343	26%
Diciembre	180	14%
Total	1312	100%

En el Segundo semestre de la vigencia 2020, fueron recepcionados por la

Corporación un total de **1312 solicitudes**, el mes que más solicitudes tuvo fue noviembre con **343**, representado en un **26%** del total, sin embargo, el mes que presentó menos solicitudes fue julio con **106** peticiones, representado un **8%**. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado fue de 219 peticiones por mes.

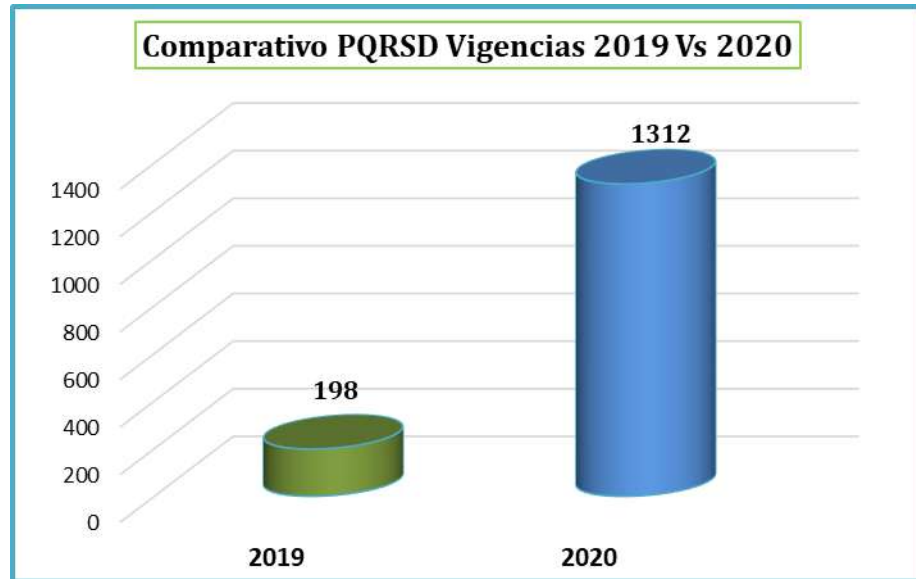
A continuación, se puede ver al detalle las solicitudes recibidas mes a mes en el Segundo Semestre de la vigencia 2020.

Gráfico 1. Solicitudes recibidas Segundo Semestre julio – diciembre 2020.



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

Gráfico 2. Comparativo PQRSD Segundo Semestre 2019 Vs Segundo Semestre de 2020



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

Realizado el comparativo de las PQRSD en las vigencias 2019 y 2020, se analiza un incremento significativo del periodo evaluado del 573%, es decir una diferencia de 1114 solicitudes.

7. TIPOS DE SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

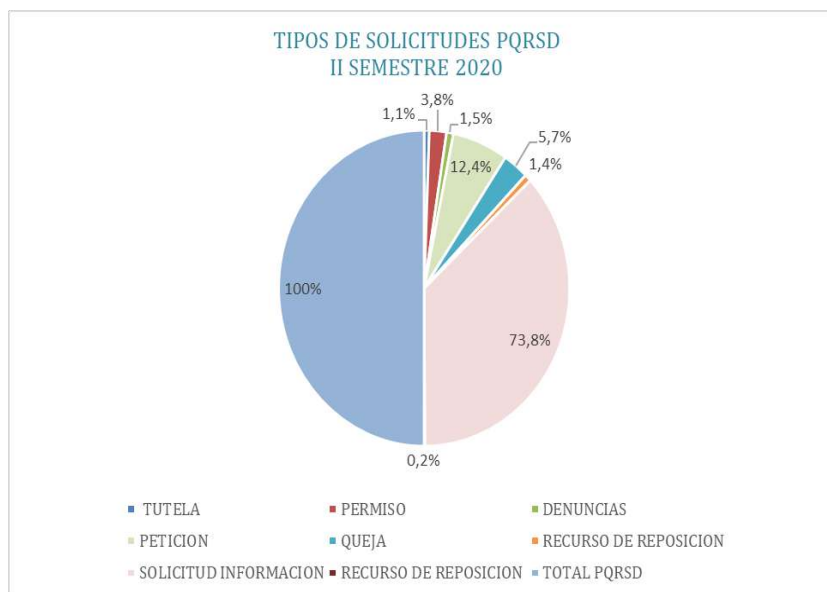
Tipos de Solicitudes PQRSD		%
TUTELA	15	1,1%
PERMISO	50	3,8%
DENUNCIAS	20	1,5%
PETICION	163	12,4%
QUEJA	75	5,7%
RECURSO DE REPOSICION	19	1,4%
SOLICITUD INFORMACION	968	73,8%
RECURSO DE REPOSICION	2	0,2%
TOTAL PQRSD	1312	100%

**Gráfico 3. Tipos de solicitudes PQRSD
Segundo Semestre julio – diciembre 2020**



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

El total de PQRSD recibidas en el Segundo Semestre 2020 es de 1312 solicitudes, por su parte, **la solicitud de información** representa la mayor representación con el 73,8%.



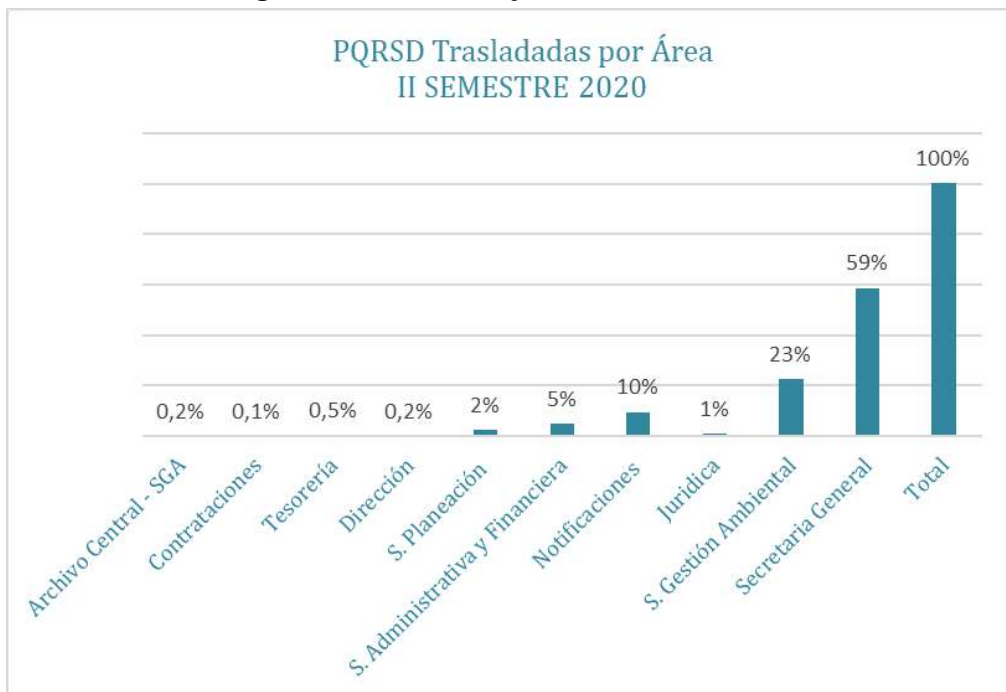
Sin embargo, las menores representaciones porcentuales de las PQRSD del periodo evaluado son: Recurso de Reposición (0,2%), Tutela (1,1%), Recurso de Apelación (1,4%) y Denuncias (1,5%).

Cabe mencionar que, la Oficina de Control Interno, no está al tanto del tiempo transcurrido entre la llegada y la respuesta al usuario, ya que por temas de pandemia las solicitudes se recepcionaban vía email y se contestaban a través del mismo medio. *Por lo tanto, se realiza la salvedad del asunto citando la **LEY 1755 DE 2015** en el **Artículo Nº 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”.*

7.1. PQRSD Trasladas a la diferentes Subdirecciones

PQRSD Trasladas por Áreas		%
Archivo Central - SGA	2	0,2%
Contrataciones	1	0,1%
Tesorería	4	0,5%
Dirección	2	0,2%
S. Planeación	32	2%
S. Administrativa y Financiera	65	5%
Notificaciones	126	10%
Juridica	11	1%
S. Gestión Ambiental	298	23%
Secretaria General	771	59%
Total	1312	100%

**Gráfico 4. PQRSD Trasladas por Área
Segundo Semestre julio – diciembre 2020**



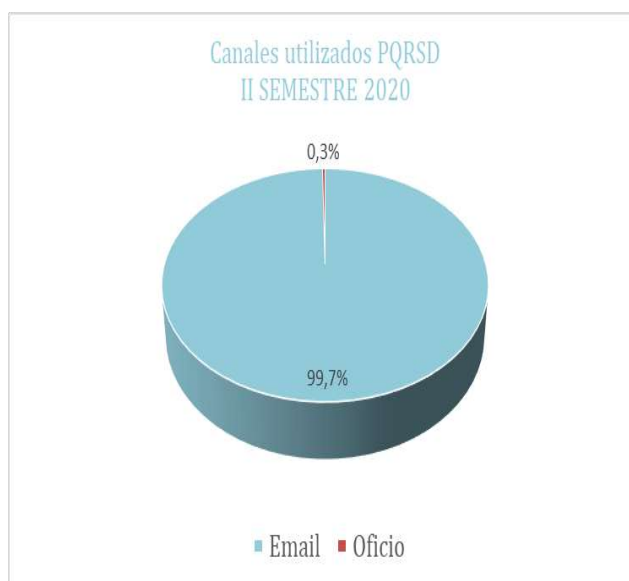
Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

Analizados los traslados o direccionamiento de las PQRSD para emitir respuesta a las diferentes áreas, se puede observar que la subdirección con más transferencias fue Secretaria General con el 59% del total, seguido de Subdirección de Gestión Ambiental con el 23% y notificaciones el 10%. No obstante, las menores representaciones porcentuales son de las oficinas de Contrataciones (0,1%), Archivo Central y Dirección (0,2%), Tesorería (0,5%), entre otros.

7.2. Canal Utilizado para Recepción y Repuesta de las PQRSD

Canal Utilizado PQRSD		%
Email	1308	100%
Oficio	4	0,3%
Total	1312	100%

**Gráfico 5. Canales utilizados PQRSD
Segundo Semestre julio – diciembre 2020**



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

En el segundo semestre 2020 el principal canal utilizado para la recepción de la PQRSD en la corporación fue el correo electrónico institucional, el cual representa el 99,7% del total, lo anterior se presenta porque la entidad en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad emitidas por las autoridades sanitarias habilita los medios tecnológicos para seguir ofreciendo efectivamente los servicios en materia ambiental.

8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

- Elaborar o implementar un sistema de información para la PQRSD, designar a un responsable para la recepción, registro, asignación, seguimiento y cierre del proceso, lo anterior, para mantener un control sobre los procesos relacionados con atención al ciudadano, en cumplimiento con la ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y el Decreto No. 1081 de 2015, Art. 2.1.1.3.1.1, Numeral 5, relacionado con la gestión de solicitudes de información pública - Transparencia Pasiva.
- 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.
- Las respuestas de cada una de las solicitudes de información se deben cumplir a cabalidad con lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 en su Artículo N° 2.1.1.3.1.4, Numeral 3, el cual indica que “el acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan”.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control Interno



CARSUCRE