



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRS VIGENCIA
ENERO – JUNIO DE 2020**



**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 Primer Semestre 2020 comprendido entre: **01 de Enero al 30 de Junio**. 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 del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por CARSUCRE a las PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

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 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: Perteneientes 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>
<i>PQRS Sitio web</i>	<i>www.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:

No.	FECHA DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN			TIPO PQRSD	No. IDENTIFICACION	ASUNTO	SOLICITANTE	MEDIO DE RECEPCIÓN	DENUNCIADO	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA AL ÁREA			INFORME DE VISITA - FECHA			No. CONCEPTO TÉCNICO - FECHA			No. EXP.	ACTO ADMINISTRATIVO No. RADICACIÓN - FECHA			FECHA ENVÍO RESPUESTA AL SOLICITANTE			TIEMPO ENTRE LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO						
	Da.	Me.	Año.								Da.	Me.	Año.	Da.	Me.	Año.	Da.	Me.	Año.		Da.	Me.	Año.	Da.	Me.	Año.		Da.	Me.	Año.	Da.	Me.	Año.
1	23/01/2020	0281	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE INFORMACION	PRESIDENCIAL LIDER OCUPA	EDGAR			SP																							
2	23/01/2020	0282	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD AMBIENTAL LOS PALMITOS	DENAZACIÓNCURTARADO TUNEGAS	OFICIO			SCA-SP																							
3	23/01/2020	0284	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD AMBIENTAL PRESIO BELLA OCELODADITOS	DAVIS MARIBARRÉ	OFICIO			SCA-SP																							
4	23/01/2020	0285	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD AMBIENTAL EL BONGO	ROSAPEREZY OTROS	OFICIO			SCA-SP																							
5	23/01/2020	0286	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD AMBIENTAL EL BONGO	CRISTHANTONAR Y OTROS	OFICIO			SCA-SP																							
6	23/01/2020	0287	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE NOTIADAS	ALCIRA ROJASBERG BILIANO	OFICIO			SCA																							
7	23/01/2020	0288	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE INFORMACION TRUNCADO POR TAPA LA ESPERANZA	ORLANDO O RESTRECHON DE TIERRAS	EDGAR			SC																							
8	23/01/2020	0289	QUEJA		ARBOL QUE CIERRA LA PROBLEMA	MARLA TERESA ALDUEZ	OFICIO			SCA																							
9	23/01/2020	0290	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE TERMINAR PLANES AMBIENTALES CON TUS NOT	ALCANTARA RAFAEL OFRILA	OFICIO			SCA-SP																							
10	23/01/2020	0292	SOLICITUD DOCUMENTO		SOLICITUD DE CERTIFICACION	YESSICA ATENCIBARDO	EDGAR			COMT																							
11	23/01/2020	0293	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE TERMINAR PLANES AMBIENTALES CON TUS NOT	ALBERTO TABARA MARTINEZ	OFICIO			SR																							
12	23/01/2020	0294	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE TERMINAR PLANES AMBIENTALES CON TUS NOT	VALCERYUS BARRERO	OFICIO			SR																							
13	23/01/2020	0298	SOLICITUD INFORMACION		SOLICITUD DE TERMINAR PLANES AMBIENTALES CON TUS NOT	ALBERTO CRISTIAN VERO	OFICIO			SC																							
14	23/01/2020	0299	QUEJA		SOLICITUD DE TERMINAR PLANES AMBIENTALES CON TUS NOT	ADRIANA MARTINEZ	OFICIO			SCA																							
15	23/01/2020	0307	SOLICITUD		SOLICITUD DE TERMINAR PLANES AMBIENTALES CON TUS NOT	POKAL DIEGO VALENZUELA	OFICIO			SCA-DR																							

- 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>

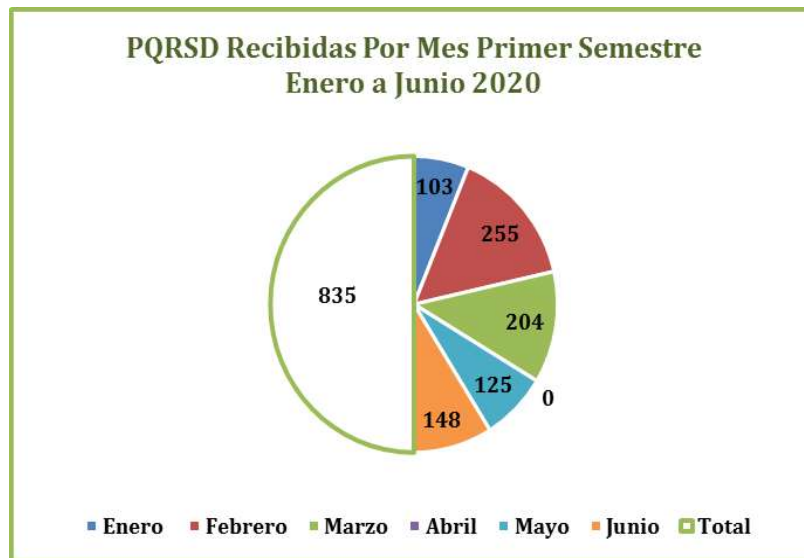
6. RESULTADOS Y BALANCE DEL INFORME PQRSD

PQRSD Recibidas Primer Semestre 2020		%
Enero	103	12%
Febrero	255	31%
Marzo	204	24%
Abril	0	0%
Mayo	125	15%
Junio	148	18%
Total	835	100%

En el Primer semestre de la vigencia 2020, fueron recepcionados por la Corporación un total de **835 solicitudes**, el mes que más solicitudes tuvo fue febrero con **255**, representado en un **31%** del total general, el mes que presentó menos solicitudes fue enero con **103** peticiones, representado en un **12%**. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado fue de 167 peticiones por mes.

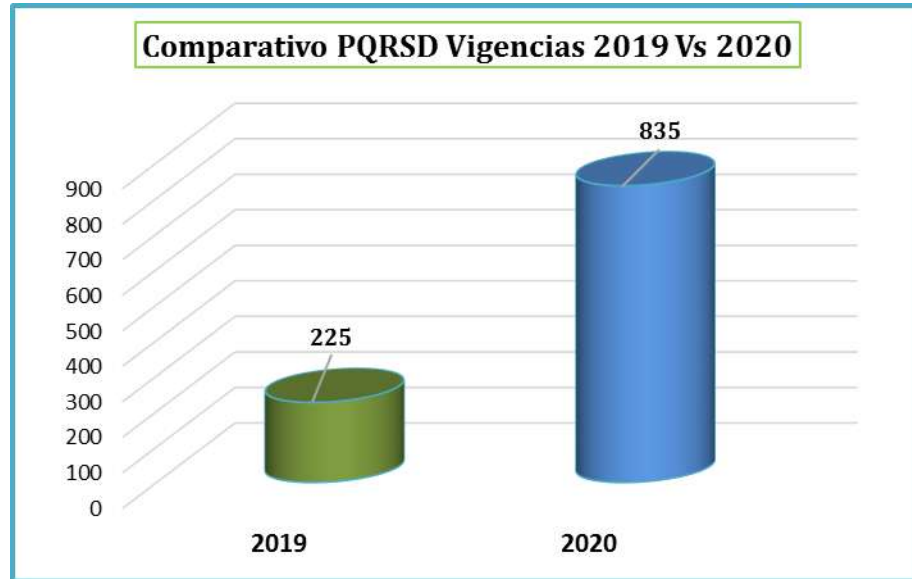
A continuación se puede ver al detalle las solicitudes recibidas mes a mes en el Primer Semestre de la vigencia 2020.

Gráfico 1. Solicitudes recibidas Primer Semestre Enero _ Junio 2020.



Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

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

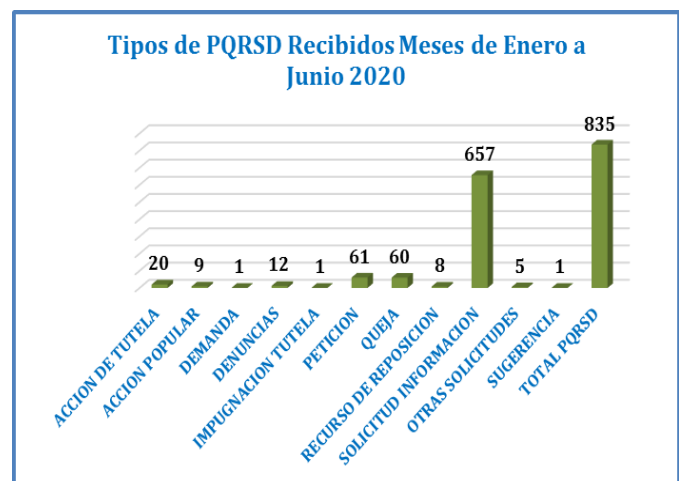


Fuente: Planilla Base Datos Secretaria General

Realizado el comparativo de las dos vigencias 2019 y 2020, se pudo observar un enorme incremento para el periodo evaluado, el cual tuvo una variación absoluta de 610 solicitudes, representado en aumento del 271%.

7. Tipos de Solicitudes según su Naturaleza

Tipos de Solicitudes PQRSD		%
ACCION DE TUTELA	20	2,4%
ACCION POPULAR	9	1,1%
DEMANDA	1	0,1%
DENUNCIAS	12	1,4%
IMPUGNACION TUTELA	1	0,1%
PETICION	61	7,3%
QUEJA	60	7,2%
RECURSO DE REPOSICION	8	1,0%
SOLICITUD INFORMACION	657	78,7%
OTRAS SOLICITUDES	5	0,6%
SUGERENCIA	1	0,1%
TOTAL PQRSD	835	100%

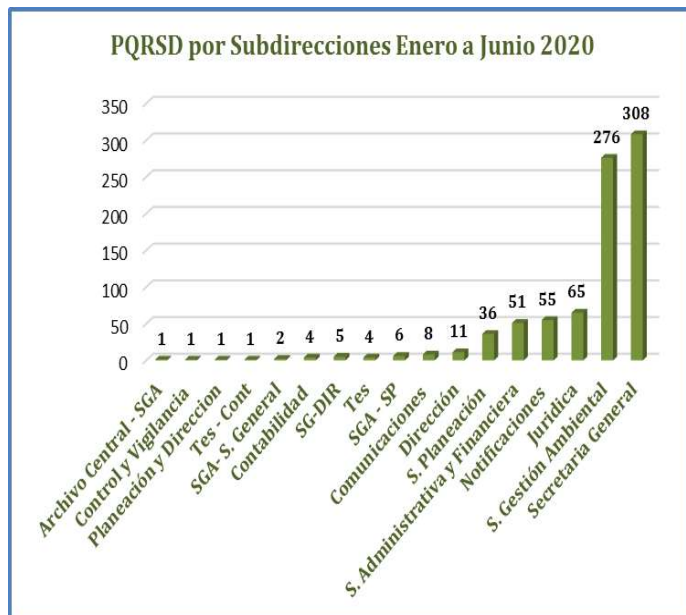


En relación a los tipos de solicitud, de las 835 recibidas en el semestre, la solicitud de información fue la de mayor demanda con 657 representada en un 79%, seguido de queja con 7% y petición con un 7%, los otros con 1 y 2%. En el periodo evaluado se evidencia la relación diaria en la planilla de control, 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 significativo resaltar que de las 835 PQRSD recibidas, 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 sin tener el control de las mismas. En razón a lo anterior desconocemos el estado de trámite y número de peticiones pendientes de respuestas.

7.1. PQRSD Trasladas a la diferentes Subdirecciones

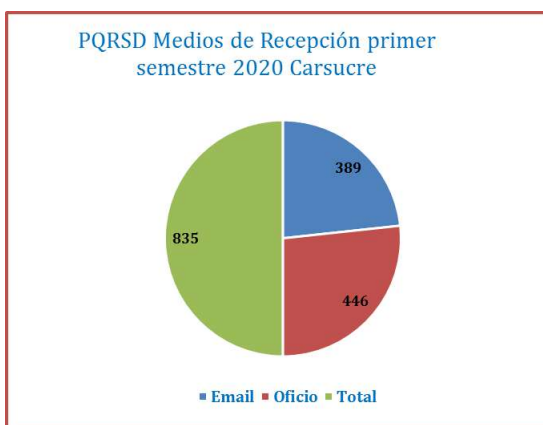
PQRSD Trasladas por Áreas		%
Archivo Central - SGA	1	0%
Control y Vigilancia	1	0%
Planeación y Dirección	1	0%
Tes - Cont	1	0%
SGA- S. General	2	0%
Contabilidad	4	1%
SG-DIR	5	1%
Tes	4	0%
SGA - SP	6	1%
Comunicaciones	8	1%
Dirección	11	1%
S. Planeación	36	4%
S. Administrativa y Financiera	51	6%
Notificaciones	55	7%
Jurídica	65	8%
S. Gestión Ambiental	276	33%
Secretaria General	308	37%
Total	835	100%



Analizados los traslados o redireccionamiento de las PQRSD, para emitir respuesta a las diferentes áreas, se puede observar que la subdirección con más transferencias fue secretaria General con 308 solicitudes representadas en un 37%, seguido de Subdirección de Gestión Ambiental con 276 que representa un 33% y las demás con 8, 7, 6 y 4%.

7.2. Canal Utilizado para Recepción y Repuesta de las PQRSD

Canal Utilizado PQRSD	
Email	389
Oficio	446
Total	835



CONCLUSIONES:

Al finalizar este informe, durante el primer semestre vigencia 2020, se evidenció el interés desde la Alta Gerencia, para el cumplimiento de la normatividad, teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, la atención a los grupos de interés de la Corporación se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual dispuestos para la recepción de las solicitudes y PQRSD, como resultado de las medidas adoptadas para el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés. Además durante el periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2020, se refleja 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 de fortalecimiento de 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.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

- *Se reitera a la oficina de Secretaría General de Carsucre, continuar con la implementación de las herramientas para el control, registro, monitoreo, seguimiento y cierre de PQRSD. Asimismo permanecer con las acciones de mejora en el proceso PQRSD, con el fin de tener mayor vigilancia para bajar el porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea.*
- *Fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: la normatividad, trámite de las PQRSD, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.*

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control Interno
CARSUCRE