



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

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



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL SUR DE BOLIVAR -
CSB**



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
2.1.	Objetivo general	4
2.2.	Objetivos específicos	4
3.	ALCANCE	4
4.	NORMATIVA	5
5.	GLOSARIO.....	6
6.	ASPECTOS GENERALES	9
6.1.	Canales de información.....	9
6.2.	Seguimiento a Trámites.....	11
6.3.	Términos de respuesta según normatividad	12
7.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD	13
7.1.	SOLICITUDES POR MES	13
7.2.	SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD	15
7.3.	SOLICITUDES SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE	17
7.4.	SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN	19
8.	CONCLUSIONES:	20
9.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:.....	21



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 al primer 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 de Archivos 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 del Sur de Bolívar – CSB 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 del año 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 del Sur de Bolívar – CSB 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 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.

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 del Sur de Bolívar – CSB, 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 definió 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 la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB 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 del Sur de Bolívar – CSB, 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 la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar – CSB 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 la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar – CSB para la atención de las PQRS.

Tabla 1. Información de Contacto - CSB

Sede	Dirección	Teléfonos	Jurisdicción
Magangué - Principal	Avenida Colombia No. 10 - 27	Recepción: 6888339	25 municipios: Pertenecientes al sur del Departamento de Bolívar

Fuente: Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB

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 CSB

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

Fuente: Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar – CSB.

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 de 2022, CSB.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

RELACION DE PQRSD CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL SUR DE BOLIVAR - CSB

										DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
ITEN #	FECHA DE RECEPCION DD/MM/AAAA	# RADICADO	TIPO DE RADICADO	# IDENTIFICACION	ASUNTO	SOLICITANTE	AREA RESPONSABLE	MEDIO DE RECEPCION	FECHA DE ENTREGA AL AREA	INFORME DE VISITA FECHA	# DE CONCEPTO TECNICO - FECHA							
1	3/01/2022	CSB No. 0001	TRASLADO POR COMPETENCIA		TRASLADO POR COMPETENCIA SOLICITUD DE ALGUNOS CIUDADANOS DE MOMPOX SOBRE RONDA HIDRICA Y RESERVA FORESTAL - ISLA QUIMBAY	ADRIANA LUCIA SANTA MENDEZ - DIRECTORA DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTEMICOS- MINAMBIENTE	SUBDIRECCION DE PLANEACION - CSB											
2	3/01/2022	CSB No. 0002	AUTORIZACION PARA NOTIFICACION		AUTORIZACION PARA NOTIFICACION ELECTRONICA DEL AUTO 854 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2021	ARISTIDES GUTIERREZ DE PINEREZ	LUZ ADRIANA											
3	4/01/2022	CSB No. 0003	DERECHO DE PETICIÓN		PETICION DE DOCUMENTO- CT EMITIDO POR LA CSB FRENTE A LA PROBLEMÁTICA DEL CAÑO ROMPEDERO	CARLOS AURELIO MERCHAN TARAZONA- DEFENSORIA DEL PUEBLO DELEGADA PARA ASUNTOS AGRARIOS	LUZ ADRIANA											
			PAGO FACTURA		ACREDITACION PAGO FACTURA 5755-													

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

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
Acción de Tutela	10 días
Acción Popular	10 días
Derecho de petición	15 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.

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

NÚMERO DE PQRSD POR MES PARA EL I SEMESTRE DE 2022 EN CSB		
MES	CANT.	%
ENERO	199	13.46%
FEBRERO	242	16.37%
MARZO	257	17.38%
ABRIL	184	12.44%
MAYO	260	17.59%
JUNIO	336	22.73%
TOTAL PQRSD	1478	100%
PROMEDIO PQRSD POR MES	246.33	

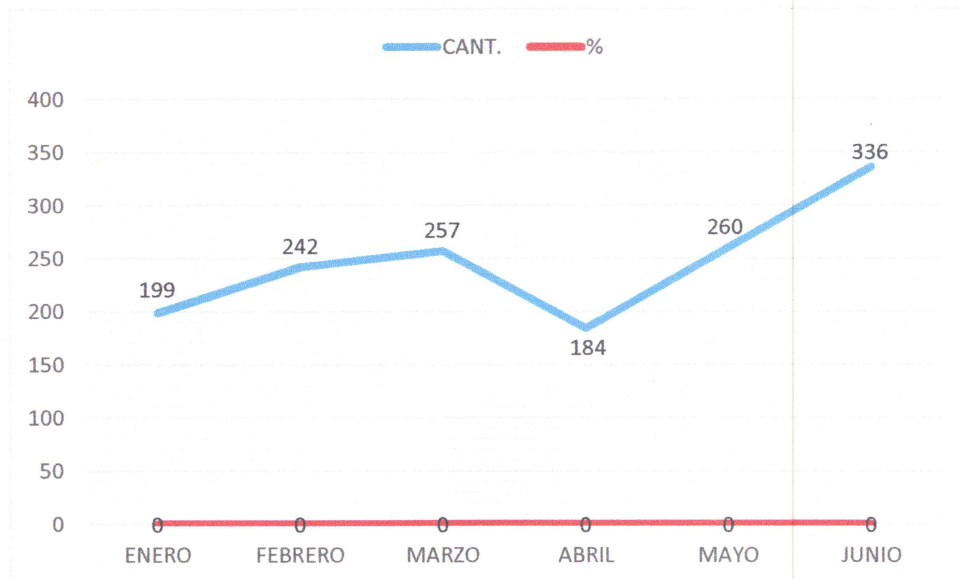
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el primer semestre de 2022, llegaron a la Corporación un total de **1478 solicitudes**, donde el mes de junio presenta la cantidad más alta de PQRSD con un



total de 336 solicitudes, que representan 22,73% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue enero con 199 peticiones, representado en un 13,46%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (enero – junio) fue de **246,33 peticiones por mes**.

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



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno



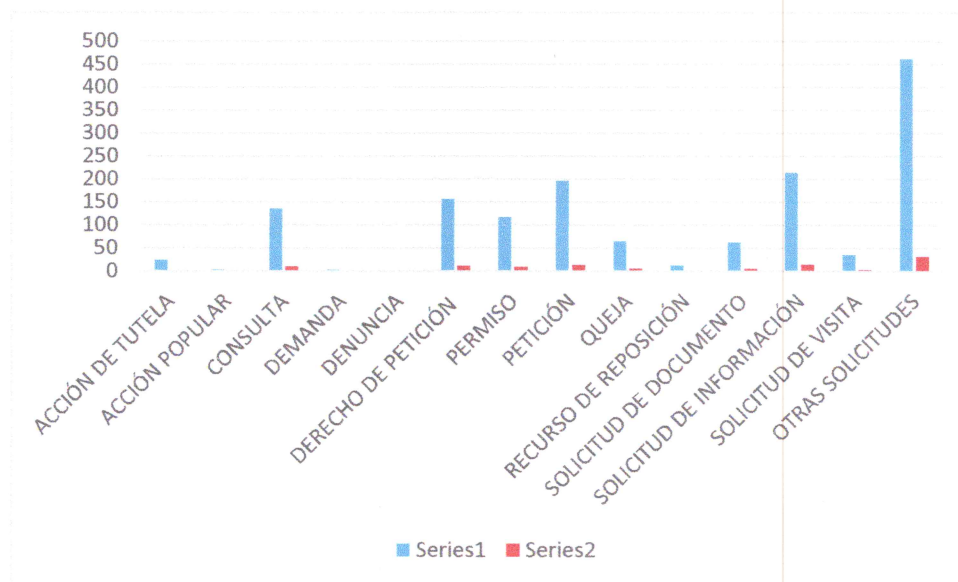
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (enero – junio 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL I SEMESTRE DE 2022 EN CSB		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
ACCIÓN DE TUTELA	23	1,56
ACCIÓN POPULAR	2	0,14
CONSULTA	135	9,13
DEMANDA	2	0,14
DENUNCIA	0	0,00
DERECHO DE PETICIÓN	156	10,55
PERMISO	116	7,85
PETICIÓN	195	13,19
QUEJA	64	4,33
RECURSO DE REPOSICIÓN	12	0,81
SOLICITUD DE DOCUMENTO	62	4,19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	214	14,48
SOLICITUD DE VISITA	35	2,37
OTRAS SOLICITUDES	462	31,26
TOTAL PQRSD	1478	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (enero – junio 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 1478 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a **Otras Solicitudes** con un 31,26% representada en 462 que hacen referencia a solicitudes como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol, donaciones, entre otras; seguida de **Solicitud de Información** y **petición** con un 14,48% y 13,19% respectivamente del total.



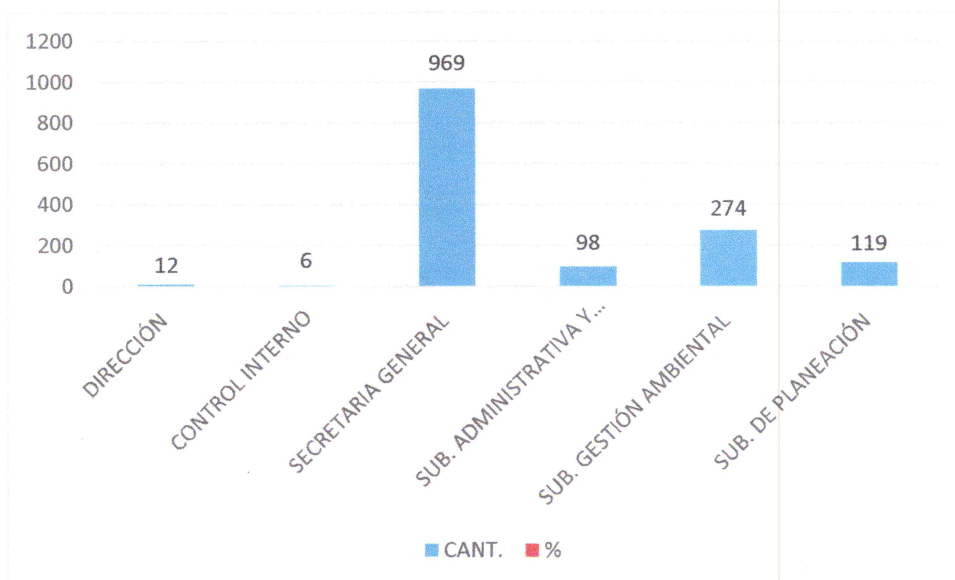
7.3. SOLICITUDES SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE

Tabla 6. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (enero – junio 2022)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE PARA EL I SEMESTRE DE 2022 EN CSB			
ÁREA RESPONSABLE DE LA PQRSD	SIGLA	CANT.	%
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN	12	0.81%
CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO	6	0.40%
SECRETARIA GENERAL	SG	969	65.56%
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SAF	98	6.63%
SUB. GESTIÓN AMBIENTAL	SGA	274	18.53%
SUB. DE PLANEACIÓN	SP	119	8.05%
TOTAL PQRSD		1478	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 4. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según la Subdirección responsable
(enero – junio 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 969 peticiones, que equivalen al 65,56% del total, seguido se tiene a la Subdirección de Gestión Ambiental con 274 peticiones que representan el 18,53%. En cambio, las áreas con menos solicitudes a responder son Dirección y Control Interno con un 0,81% y 0,4% respectivamente.

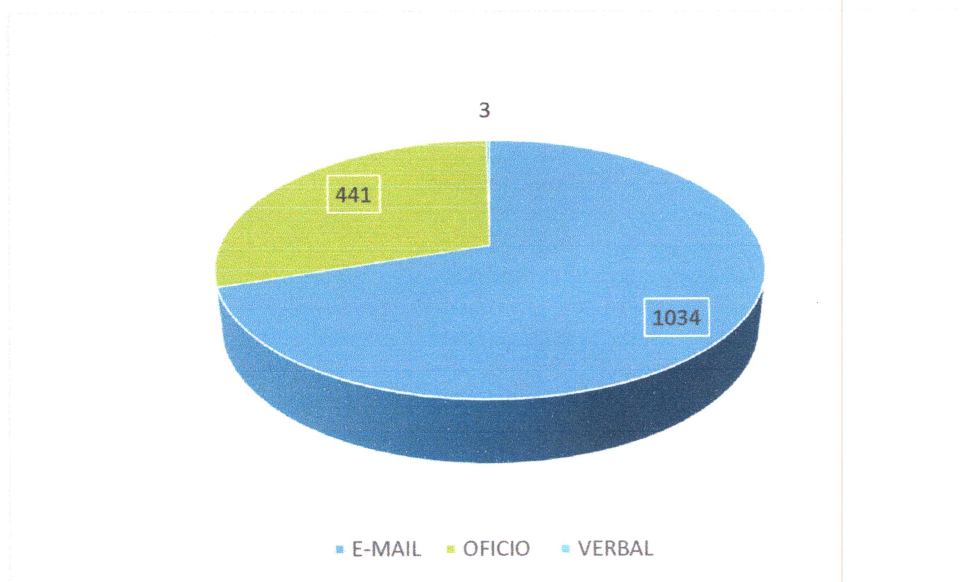
7.4. SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN

Tabla 7. 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 CSB		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT.	%
E-MAIL	1034	69,95%
OFICIO	441	29,83%
VERBAL	3	0,20%
TOTAL PQRSD	1478	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Diagrama circular – N° de Solicitudes según el medio de recepción (enero – junio 2022)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

De acuerdo al análisis anterior el canal más utilizado para recibir y responder las PQRSD durante el I semestre de 2022 fue E-MAIL con un 69,95%.



8. CONCLUSIONES:

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se evidencia 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. Con los protocolos de bioseguridad se retoma la recepción de oficios de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en las instalaciones de la Corporación. Dando cumplimiento a la Resolución No. 0821 del 14 de 2021, la cual modifica la Resolución No. 0254 de 2021, la apertura de la recepción de la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB, será de manera presencial 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 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.

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 a la información por tiempo de redireccionamiento a la dependencia con la competencia para emisión de respuesta. como tampoco se ve reflejado 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 1478 PQRSD recibidas, la Oficina de Control Interno, no está al tanto del tiempo transcurrido entre la llegada y la respuesta al usuario. En razón a lo anterior desconocemos el estado de trámite y número de peticiones pendientes de respuestas.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

La Oficina de Control Interno en aras de la mejora continua, ratifica a Secretaría General de la CSB

- continuar con la implementación de las herramientas para el control, registro, monitoreo, seguimiento y cierre de PQRSD. Asimismo, permanecer con las acciones de mejora con el fin reducir el porcentaje de las mismas.
- 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.
- Realizar control, seguimiento y registro de las respuestas a cada una de las PQRSD, debido a que se desconoce el tiempo promedio de atención y su grado de cumplimiento, según la normatividad. La Corporación no tiene conocimiento de cuantas son contestadas dentro del término y cuantas fuera de este.

Atentamente,

Freddy Benavides G.
FREDDY BENAVIDES GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno (E)
CSB