



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio del 2022**

Fecha de elaboración: 30/09/ 2022

**INFORME DE LEY PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)**

**1 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2022
PRIMER SEMESTRE -2022**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**

2022



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivos	4
2.1. OBJETIVOS GENERALES	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. Fundamentos normativos	5
3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	6
4. Metodología.....	7
5. Canales de atención con que cuenta la corporacion para atención de pqrsd.	8
5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDE PQRSD	8
5.1.1. <i>mecanismos virtuales de atención ciudadana</i>	9
5.1.2. <i>mecanismos no virtuales de atención ciudadana.</i>	10
6. Resultados de la evaluacion.....	10
6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACION A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	10
6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2022 -1	11
6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS	11
6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDECIA POR MES.....	12
6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA	14
6.6. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.	15
6.7. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA.....	18



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.	18
6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL.....	21
6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.	22
7. Analisis de las peticiones de informacion.....	23
7.1. POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL.....	24
7.2. POR PARTE DE LA OFICINA DE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	26
7.3. POR PARTE DE LA OFICINA DE SUBDIRECCION DE PLANEACION.....	28
7.4. POR PARTE DE LA OFICINA DE SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	30
8. Conclusiones y recomendaciones	34



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

1. INTRODUCCIÓN

Control Interno Administrativo de la Corporación Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS, en adelante la Corporación, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, procede a rendir informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo relacionado con el primer semestre del 2022 a saber: **01 de enero a 30 de junio del 2022.**

Con el presente informe se pretende dar a conocer, el tratamiento legal que la Corporación otorga al ejercicio de los Derechos Fundamentales Constitucionales por parte de la ciudadanía mediante la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través de los diferentes mecanismos establecidos para la recepción y posterior tramite, los cuales se especificarán más adelante.

Los resultados del presente informe corresponden al seguimiento que Control Interno Administrativo, realiza a cada una de las dependencias que representan algún liderazgo en la tramitología y posterior respuesta a las PQRS provenientes de la ciudadanía y demás grupos de valor, con la finalidad de realizar un análisis que conduzca al mejoramiento de los procesos al interior de la Corporación.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GENERALES

Dar cumplimiento al imperativo establecido en el Inc. 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, conforme al cual, a las Oficinas de Control Interno les corresponde emitir un informe semestral acerca del deber funcional de vigilancia que les asiste a las mencionadas dependencias con respecto a la atención prestada por parte de las Entidades Públicas frente al recibo, tramite y posterior decisión de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2022.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar sugerencias y/o recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, en aras de contribuir al mejoramiento de los mismos.
- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el primer semestre del año 2022.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Realizar recomendaciones por parte de Control Interno Administrativo, que, de alguna forma, ayuden al mejoramiento en el tratamiento al ejercicio del Derecho Fundamental Constitucional sobre el cual recae el presente seguimiento.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

- **Constitucionales:** Artículos 23, 74, 40, 93, 94 y demás normas concordantes de la Constitución Política de Colombia.
- **Legales:** Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Ley Estatutaria 1755 de 2011**, 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 Único Reglamentario 1069 de 2015**, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Justicia y del Derecho, y demás normas concordantes.
- **Decreto Legislativo 491 del 2020**, por medio del cual, se dictan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

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 de la Emergencia Económica y Sanitaria Social y Ecológica. Establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la emergencia Sanitaria, fijando los plazos de respuestas.

- **Ley 2207 de 2022:** “por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020” proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19 y se restablecen los términos de respuestas habituales previstos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta que el Decreto 491 de 2020, tuvo vigencia hasta el 18 de mayo de 2022, tiempo en que entró en vigor la Ley 2207 de 2022, la cual derogó la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición, se procede a realizar la siguiente tabla que permite evidenciar las modificaciones de las dos normas mencionadas para su correcta implementación:

CLASIFICACION	Ley 2207-2022 (Ley 1755 de 2015)	Decreto No.491 de 2020
Consulta	30 días	35 días



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

Felicitaciones, quejas, sugerencias o reclamos	15 días	30 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días
Denuncia por acto de corrupción	15 días	30 días
Solicitud de acceso a la información y copias	10 días	20 días

4. METODOLOGIA

A través de nota interna, se comunicó muy respetuosamente a los jefes de las distintas dependencias con incidencia en la tramitología de PQRS, para que suministraran información relacionada con el asunto objeto de seguimiento, a fin de entrar a analizar aspectos relacionados con el núcleo esencial del Derecho Fundamental de Petición en sus distintas manifestaciones. En ese sentido, se analizaron aspectos relacionados con, oportunidad de respuesta, esto es, tiempo que tarda una dependencia en suministrar respuesta de fondo a partir de la fecha de recibo, tipologías de peticiones, específicamente, peticiones de información, y en general, como es el trámite jurídico que la Corporación otorga a los mencionados mecanismos de participación ciudadana en cumplimiento del deber Constitucional que le asiste.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

Igualmente, de manera selectiva se analizaron aspectos relacionados con, congruencia, completitud y claridad en la respuesta suministrada por parte de la Corporación a los peticionarios.

Consolidada la información remitida por las distintas dependencias con incidencia en la tramitología y posterior resolución de PQRS, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación. Cada dependencia envía a Control Interno Administrativo, la matriz interna de seguimiento que llevan para tales efectos con fundamento en la cual, esta dependencia procede a analizar su contenido, el cual es verificado con la información que queda radicada en el sistema de gestión documental SIDCAR con que cuenta la Corporación.

5. CANALES DE ATENCION CON QUE CUENTA LA CORPORACION PARA ATENCION DE PQRS.

5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDE PQRS

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece literalmente que, “(...) En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)”.

Que en cumplimiento del imperativo de orden legal establecido en la norma que antecede, la Corporación ha habilitado una amplia gama de canales de atención



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

ciudadana, como una estrategia de lucha en contra la corrupción y de atención al ciudadano, en ese sentido cuenta al interior del SGI, con el proceso GE-PR-04 – PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHO DE PETICIÓN -, el cual se compone de formatos e instructivos establecidos en lenguaje claro, para recepción de peticiones encaminados al fortalecimiento del servicio público para lograr un mejor servicio a la comunidad.

Que los canales internos que se encuentran habilitados por parte de la Corporación para la atención de la ciudadanía son:

5.1.1.MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Sistema de Gestión Documental – sidcar.cvs.gov.co/Módulos/Buzón/RadicarPQRS.aspx. (A través de esta opción, el ciudadano podrá registrar su petición, queja o reclamo sobre temas relacionados con la competencia de la Corporación, para lo cual, se requiere del diligenciamiento de un formulario electrónico de muy fácil acceso por parte del ciudadano).
- Por la plataforma VITAL. (a través de este mecanismo, el ciudadano puede iniciar ciertos trámites de tipo ambiental ante la Corporación, optimizando tiempo y el uso de papel. Los trámites que el ciudadano puede realizar mediante el ejercicio de este canal virtual, corresponden a los descritos en la página web de la corporación).



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

5.1.2.MECANISMOS NO VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.

- En forma personal por parte del usuario (bien sea en la modalidad escrita o verbal. Para el caso de las peticiones verbales, la Corporación cuenta con el formato GE-FO-26, formato para recepcionar derechos de peticiones verbales. En caso de que la petición sea radicada en forma escrita, la misma será radicada ante la Oficina de Archivo y Correspondencia, ubicada en el primer piso de la CVS).
- Por vía telefónica (a través de los números, 7890605 – 7890609, línea de atención gratuita 018000914808, los cuales se encuentra reportados en la página web de la Corporación).

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION

6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACION A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

DEPENDENCIAS	SI	NO
Secretaría general	X	
Oficina administrativa y financiera	X	
Subdirección de planeación.	X	
Subdirección de gestión ambiental.	X	



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2022 -1

NUMERO DE PQRS	4.090
-----------------------	--------------

6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
SECRETARÍA GENERAL	132
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	159
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	806
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	2.993
TOTAL PQRS	4.090

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

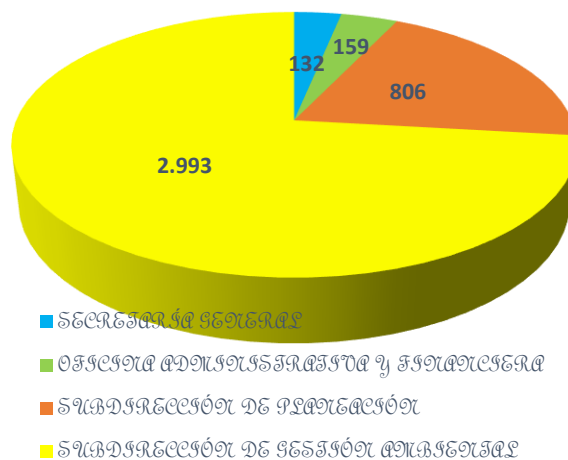
**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
 de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

**NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y
 RESPORADAS POR DEPENDENCIA**



Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRS por dependencias, recibidas, durante el primer semestre de 2022, de acuerdo con la matriz reportada por cada dependencia, se concentraron la mayor parte en la Subdirección de Gestión Ambiental, solicitudes que representan un 73.1%, seguida de la Subdirección de Planeación que tramitó un 19.7%, la Oficina Administrativa y Financiera un 3.8% y la secretaria general un 3.2%.

6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

1 de enero a 30 de junio de 2022

MES	SG	OAF	SPA	SGA	PQRS POR MES
ENERO	25	27	96	342	490



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

FEBRERO	24	21	137	591	772
MARZO	16	37	179	603	835
ABRIL	18	33	111	545	706
MAYO	27	25	117	529	698
JUNIO	22	16	166	383	586
TOTAL	132	159	806	2993	4.090

Como se evidencia en la tabla, en el primer semestre de 2022, se radicaron en el mes de enero, menos PQRS (490) y en el mes de marzo se radicados el mayor número de las PQRS (835).

Pqrs por mes

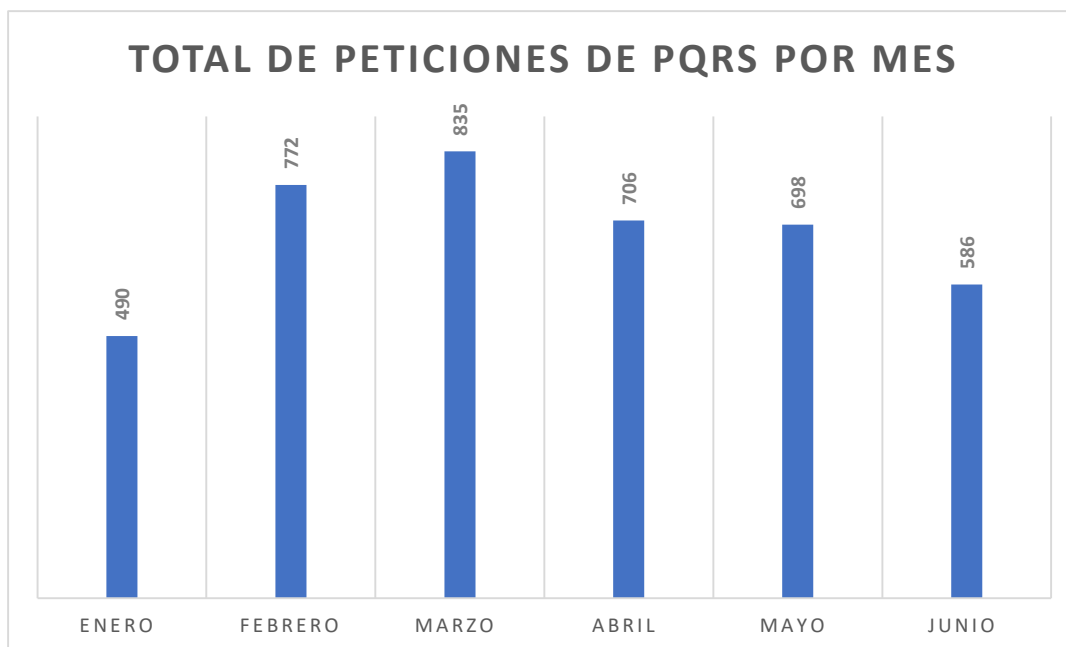
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio del 2022

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022



6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA

Revisada la matriz de las PQRS, enviada por cada dependencia, se encontró que algunos radicados estaban repetidos, con se evidencia en la siguiente tabla.

1 de enero a 30 de junio de 2022

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS	TOTAL, PQRS POR DEPENDENCIA
SG	132	0	132
OAF	159	0	159
SPA	806	26	780
SGA	2.993	829	2.164
TOTAL PQRS	4.090	855	3.235

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

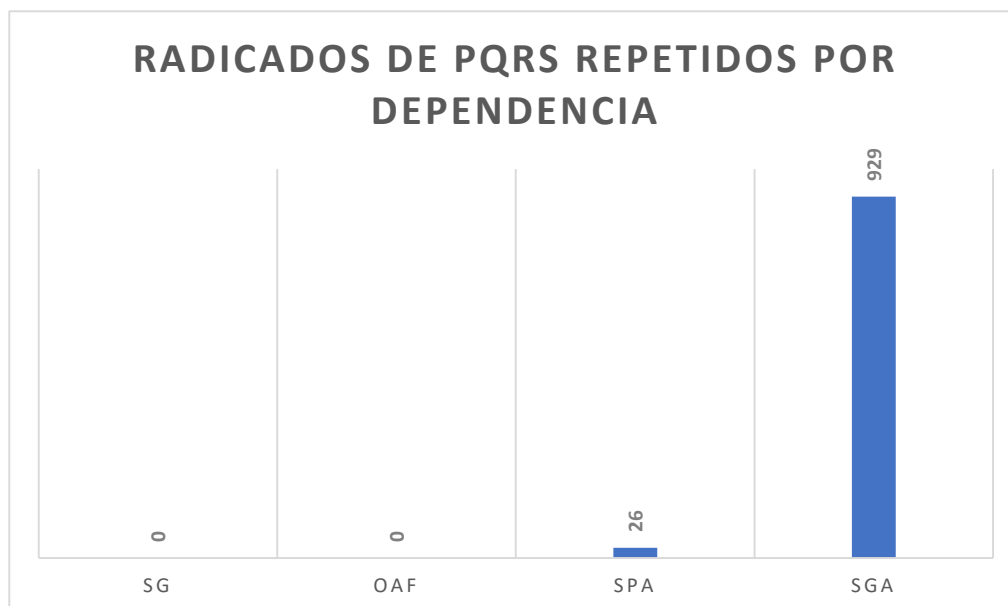
**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
 de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

--	--	--	--



6.6. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES	%
Secretaría general.	14	35
Oficina administrativa y financiera	8	11.7
Subdirección de planeación.	74	48.3
Subdirección de gestión ambiental.	157	56

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

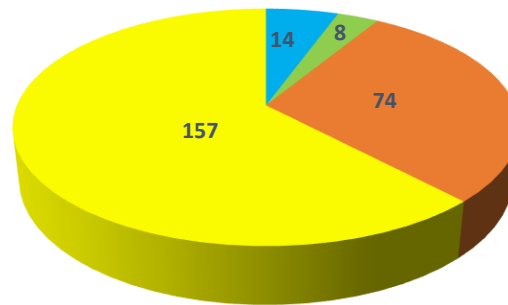
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

**NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN
DESTIEMPO POR DEPENDENCIA**



■ SECRETARÍA GENERAL. ■ OFINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
■ SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN. ■ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SG

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Secretaria General, de un total de 132 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 40 radicados, equivalente a un 30.3%, de los cuales 14 fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de la Secretaria General.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo OFA

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Oficina Administrativa y Financiera, de un total de 159 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 68 radicados, equivalentes a un 42.7%, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenció un trato adecuado por parte de la dependencia de Administrativa y Financiera, razón por la cual, el número de peticiones revisadas en destiempo es de ocho (8).

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SPA

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Planeación Ambiental, de un total de 780 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 153 radicados, equivalente a un 20%, de los cuales 74 fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de la Subdirección de Planeación Ambiental.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SGA

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Gestión Ambiental, de un total de 2.164 radicados



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 288 radicados, equivalente a un 13.3%, de los cuales 157 fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte Subdirección de Gestión Ambiental.

6.7. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
Secretaría general	26
Oficina administrativa financiera	60
Subdirección de planeación ambiental	79
Subdirección de gestión ambiental.	131

OBERVACION: De las muestras tomadas de las PQRS evaluadas, producto de la escogencia selectiva, algunas fueron resueltas de manera oportuna por parte de las dependencias, en tiempos o plazos considerablemente cortos.

6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.

TIPOLOGIA DE PETICION	DE	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491-2020 Y LEY 2207-2022
PETICION DE DOCUMENTOS	DE	20221103843	23	10 días calendario	20 días hábiles (Dcto 491-2020)



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION DE INFORMACION	20221105260	19	10 días calendario	10 días (Ley 2207-2022)
PETICION DE INFORMACION	20221104726	18	10 días calendario	10 días (Ley 2207-2022)
PETICION DE DOCUMENTOS	20221104963	17	10 días calendario	10 días (Ley 2207-2022)
PETICION DE INFORMACION	20221105511	16	10 días calendario	10 días (Ley 2207-2022)
PETICION DE INFORMACION	20221100543	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición		
PETICION DE INFORMACION	20221103727	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición		

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la SG, se evidencia en el cuadro anterior, que cinco (5) PQRSD evaluadas, fueron resueltas realmente por fuera de los términos de ley y los dos (2) restantes no reportaron radicado de salida ni fecha de respuestas, razón por la cual es imposible realizar seguimiento.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

**6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OFICINA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA**

TIPOLOGIA DE PETICION	DE	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491-2020 Y LEY 2207-2022
PETICION DE DOCUMENTOS	DE	20221100728	13	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION DE DOCUMENTOS	DE	20221102579	18	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION sin termino especial	sin	20221102921	10	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION DE INFORMACION	DE	20221103009	13	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION DE INFORMACION	DE	20221103506	11	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION DE DOCUMENTOS	DE	20221103541	8	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION DE DOCUMENTOS	DE	20221103563	10	20 días (Decreto 491-2020)
PETICION DE DOCUMENTOS	DE	20221102605	18	20 días (Decreto 491-2020)

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la OAF, se evidencia en el cuadro anterior, que ocho (8) PQRS evaluadas, se encuentran tramitada con vencimiento en la plataforma SIDCAR, sin embargo, fueron resueltas realmente dentro de los términos ley, lo cual indica que se le ha dado un trato adecuado a las respuestas por parte de la oficina de Administrativa Financiera.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

**6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE
PLANEACION AMBIENTAL.**

TIPOLOGIA PETICION	DE	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491- 2020 Y LEY 2207-2022
PETICION DOCUMENTOS	DE	20221100175	25	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221104404	27	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221103861	38	20 (Decreto 491-2020)
SOLICITUD INFORMACION	DE	20221103166	48	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221102538	33	20 (Decreto 491-2020)
PETICION SOMETIDA A TERMINO ESPECIAL	NO A	20221101447	91	30 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221101114	35	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221100413	109	20 (Decreto 491-2020)
PETICION DOCUMENTOS	DE	20221100319	21	20 (Decreto 491-2020)
PETICION DOCUMENTOS	DE	20221100284	49	20 (Decreto 491-2020)



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION SOMETIDA TERMINO ESPECIAL	NO A	20221100253	112	30 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221104855	18	10 (Ley 2207-2022)
PETICION INFORMACION	DE	20221105309	27	10 (Ley 2207-2022)
PETICION INFORMACION	DE	20221105160	21	10 (Ley 2207-2022)
PETICION DOCUMENTOS	DE	20221104646	16	10 (Ley 2207-2022)

**6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE
GESTION AMBIENTAL.**

TIPOLOGIA PETICION	DE	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491- 2020 Y LEY 2207-2022
PETICION INFORMACION	DE	20221104835	13	10 días (Ley 2207-2022)
PETICION SOMETIDA TERMINO ESPECIAL	NO A	20221104707	21	15 días (Ley 2207-2022)
PETICION INFORMACION	DE	20221103763	33	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221103578	37	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221103557	37	20 (Decreto 491-2020)



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION SOMETIDA TERMINO ESPECIAL	NO A	20221103519	43	30 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221103507	38	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221103378	43	20 (Decreto 491-2020)
PETICION SOMETIDA TERMINO ESPECIAL	NO A	20221103364	37	20 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221103166	50	20 (Decreto 491-2020)
PETICION SOMETIDA TERMINO ESPECIAL	NO A	20221103091	45	30 (Decreto 491-2020)
PETICION SOMETIDA TERMINO ESPECIAL	NO A	20221102964	59	30 (Decreto 491-2020)
PETICION INFORMACION	DE	20221102498	54	20 (Decreto 491-2020)
PETICION DOCUMENTOS	DE	20221101485	80	20 (Decreto 491-2020)
PETICION CONSULTA	DE	20221101349	55	35 (Decreto 491-2020)

7. ANALISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACION

En este acápite, Control Interno Administrativo analizará el tratamiento de fondo suministrado por parte de la Corporación, a todas aquellas solicitudes y/o peticiones



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

cuyo objeto tiene que ver con solicitudes de información, con la finalidad analizar, aspectos relacionados con el núcleo esencial del derecho fundamental de petición a saber, Oportunidad, Claridad, Coherencia y Completitud en la respuesta que se suministra.

Para efectos de realizar este análisis, se acudió al Sistema de Gestión Documental – SIDCAR -.

7.1. POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL

De un total de ciento treinta y dos (132) peticiones tramitadas por esta dependencia, treinta y cinco (35), de conformidad con el objeto de la solicitud o pretensión, correspondieron a *peticiones de información*, a las cuales Control Interno Administrativo, realizo seguimiento remoto, observando que, en términos generales, se garantizaron los elementos del núcleo esencial a este derecho fundamental. Los términos de respuestas en su mayoría fueron oportunos, verificándose, coherencia, claridad y completitud a las respuestas suministradas a la ciudadanía por parte de esta dependencia.

En la siguiente tabla se relacionan algunas de las peticiones que fueron evaluadas por parte de Control Interno a título de muestreo, aclarando que, la matriz reportada por parte de esta dependencia fue evaluada en su integridad.

TIPOLOGIA DE PETICION	DE RADICADOS	NUMERO DE DIAS PARA RTA (Dcto 491-2020 y	¿SE PRESERVO EL NUCLEO ESENCIAL DEL	TIEMPO DE RESPUESTA - OPORTUNIDAD
-----------------------	--------------	--	-------------------------------------	-----------------------------------



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

		Ley 2207- 2022	DERECHO DE PETICION?	
PETICION DE INFORMACION	20221101242	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	4
PETICION DE INFORMACION	20221101570	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	2
PETICION DE INFORMACION	20221102338	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	5
PETICION DE INFORMACION	20221102701	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	3
PETICION DE INFORMACION	20221104062	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	3
PETICION DE INFORMACION	20221104371	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	4
PETICION DE INFORMACION	20221104041	20 días hábiles Decreto 491-2020	SI	4

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
 de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION DE INFORMACION	20221104786	10 días hábiles Ley 2207-2022	SI	2
PETICION DE INFORMACION	20221105378	10 días hábiles Ley 2207-2022	SI	5
PETICION DE INFORMACION	20221105731	10 días hábiles Ley 2207-2022	SI	3

OBSERVACION: De la información contenida en la tabla se colige que, a esta particular tipología de petición (Petición de Información), se le otorgó un trato adecuado por parte de la dependencia evaluada, verificándose un debido manejo en cuanto a los elementos o componentes del núcleo esencial del derecho fundamental de petición (Respuesta clara, oportuna, congruente y de fondo).

7.2. POR PARTE DE LA OFICINA DE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

De la matriz evaluada por parte de Control Interno Administrativo, se colige que, la dependencia evaluada tramitó 28 peticiones de información. En la siguiente tabla se relacionan algunas de las peticiones que fueron evaluadas.

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	NUMERO DE DIAS PARA RTA (Dcto 491-2020 y Ley 2207-2022)	TIEMPO DE RESPUESTA	¿SE PRESERVO EL NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICION?



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION DE INFORMACION	20221100054	20 días hábiles Decreto 491-2020	1	SI
PETICION DE INFORMACION	20221100084	20 días hábiles Decreto 491-2020	5	SI
PETICION DE INFORMACION	20221100137	20 días hábiles Decreto 491-2020	1	SI
PETICION DE INFORMACION	20221100545	20 días hábiles Decreto 491-2020	7	SI
PETICION DE INFORMACION	20221100745	20 días hábiles Decreto 491-2020	1	SI
PETICION DE INFORMACION	20221101513	20 días hábiles Decreto 491-2020	1	SI
PETICION DE INFORMACION	20221104587	10 días hábiles Ley 2207-2022	1	SI
PETICION DE INFORMACION	20221104592	10 días hábiles Ley 2207-2022	1	SI



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION DE INFORMACION	20221105010	10 días hábiles Ley 2207-2022	1	SI
-------------------------	-------------	-------------------------------	---	----

OBSERVACION: De la información contenida en la tabla se colige que, a esta particular tipología de petición (Petición de Información), se le otorgó un trato adecuado por parte de la dependencia evaluada, verificándose un debido manejo en cuanto a los elementos o componentes del núcleo esencial del derecho fundamental de petición (Respuesta clara, oportuna, congruente y de fondo).

7.3. POR PARTE DE LA OFICINA DE SUBDIRECCION DE PLANEACION

De la matriz evaluada por parte de Control Interno Administrativo, se observa que, la dependencia evaluada, tramitó 144 peticiones de información. En la siguiente tabla se relacionan algunas de las peticiones que fueron evaluadas.

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	NUMERO DE DIAS PARA RTA (Dcto 491-2020 y Ley 2207-2022	TIEMPO DE RESPUESTA	¿SE PRESERVO EL NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICION?
PETICION DE INFORMACION	20221101791	20 días hábiles Decreto 491-2020	2	SI
PETICION DE INFORMACION	20221105127	20 días hábiles Decreto 491-2020	8	SI
PETICION DE INFORMACION	20221105257	20 días hábiles Decreto 491-2020	1	SI



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION DE INFORMACION	20221100268	20 días hábiles Decreto 491-2020	13	SI
PETICION DE INFORMACION	20221104573	10 días hábiles Ley 2207- 2022	1	SI
PETICION DE INFORMACION	20221105374	10 días hábiles Ley 2207- 2022	6	SI
PETICION DE INFORMACION	20221105119	10 días hábiles Ley 2207- 2022	3	SI
PETICION DE INFORMACION	20221100529	20 días hábiles Decreto 491-2020	23	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221104980	10 días hábiles Ley 2207- 2022	15	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221104884	10 días hábiles Ley 2207- 2022	18	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

PETICION DE INFORMACION	20221104856	10 días hábiles Ley 2207- 2022	18	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221104818	10 días hábiles Ley 2207- 2022	19	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).

OBSERVACION: La información tabulada muestra algunas peticiones escogidas de manera selectiva por parte de control interno Administrativo, las cuales fueron evaluadas en cuanto a los componentes o elementos integrantes del núcleo esencial del derecho de petición a saber: Oportunidad, claridad, congruencia y completitud en las respuestas. En el cuadro se muestra algunas peticiones que fueron contestadas en destiempo por parte de la dependencia evaluada, desconociéndose de esa forma, lo atinente a la oportunidad en la respuesta. Se aclara que, los demás elementos del núcleo esencial, fueron preservados en su integridad.

7.4. POR PARTE DE LA OFICINA DE SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

De la matriz evaluada por parte de Control Interno Administrativo, se observa que, la dependencia evaluada, tramitó 673 peticiones de información. En la siguiente tabla se relacionan algunas de las peticiones que fueron evaluadas.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

TIPOLOGIA DE PETICION	DE	RADICADOS	NUMERO DE DIAS PARA RTA (Dcto 491-2020 y Ley 2207-2022)	TIEMPO DE RESPUESTA	¿SE PRESERVO EL NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICION?
PETICION DE INFORMACION	DE	20221105300	10 días hábiles Ley 2207-2022	2	SI
PETICION DE INFORMACION	DE	20221105286	10 días hábiles Ley 2207-2022	8	SI
PETICION DE INFORMACION	DE	20221105172	10 días hábiles Ley 2207-2022	13	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	DE	20221104835	10 días hábiles Ley 2207-2022	11	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	DE	20221105170	10 días hábiles Ley 2207-2022	13	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

				embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221104833	10 días hábiles Ley 2207-2022	23	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221104455	20 días hábiles Decreto 491-2020	3	SI
PETICION DE INFORMACION	20221104302	20 días hábiles Decreto 491-2020	5	SI
PETICION DE INFORMACION	20221104196	20 días hábiles Decreto 491-2020	4	SI
PETICION DE INFORMACION	20221103763	20 días hábiles Decreto 491-2020	33	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

				del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221103507	20 días hábiles Decreto 491-2020	38	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221103378	20 días hábiles Decreto 491-2020	43	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).
PETICION DE INFORMACION	20221103161	20 días hábiles Decreto 491-2020	24	NO. (No fue oportuna la respuesta, sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencial).

OBSERVACIÓN: La información tabulada muestra algunas peticiones escogidas de manera selectiva por parte de Control Interno Administrativo, las cuales fueron evaluadas en cuanto a los componentes o elementos integrantes del núcleo esencial del derecho de petición a saber: Oportunidad, claridad, congruencia y



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

completitud en las respuestas. En el cuadro se muestra algunas peticiones que fueron contestadas en destiempo por parte de la dependencia evaluada, desconociéndose de esa forma, lo atinente a la oportunidad en la respuesta. Se aclara que, los demás elementos del núcleo esencial, fueron preservados en su integridad.

8. Conclusiones y recomendaciones

1.- Se logró estandarizar una sola matriz de seguimiento de PQRSD para todas las dependencias, para lo cual se realizaron reuniones con la participación de Control Interno Administrativo y las áreas responsables del diligenciamiento de la matriz.

2.- En la matriz reportada a Control Interno para su evaluación y seguimiento se pudo evidenciar que, existen algunas solicitudes que no cuentan con radicado de respuesta, razón por la cual, Control Interno no realizó seguimiento a estas, entre otras. A continuación, se muestran algunos radicados: 20221105944, 20221105274, 20221104478, 20221103876, 20221102103, 20221101338, 20221105994, 20221105951, 20221105900, 20221105798, 20221105785.

3.- Según la matriz reportada por cada área, las dependencias con mayor número de solicitudes fueron en su orden las Subdirección de Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación Ambiental, atendiendo un 91% de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la entidad.

4.- Se reitera que es necesario el estricto cumplimiento por parte de las dependencias a los lineamientos dados para el trámite de PQRSD establecidos en la regulación normativa, al igual que remitir la información solicitada por la Oficina Asesora de Control Interno, porque es la fuente para realizar con calidad y



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

oportunidad los seguimientos al trámite de las PQRSD recibidas en la entidad, y realizar las acciones de mejoramiento.

5.- Se evidenciaron radicados repetidos en la matriz de seguimiento, lo cual aumento considerablemente el número de las PQRSD, en las áreas de la Subdirección de Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación, esta con menor cantidad.

6.- Se recomienda continuar fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental – SIDCAR, toda vez que los términos de respuestas no están ajustados a los términos establecidos por la ley, por lo cual se evidencia que algunas de las respuestas se encuentran con vencimiento en la plataforma, sin embargo, fueron resueltas dentro los términos de ley.

7.- Se recomienda brindar capacitación a los funcionarios responsables del registro y la asignación de las peticiones de los ciudadanos en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin de agilizar el trámite y cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.

8.- Se recomienda a cada una de las áreas que, en la medida de lo posible, procedan a diligenciar las matrices gradualmente, preferiblemente de manera semanal. Esto para efectos de llevar un mejor control de las PQRSD al interior de la Corporación. Se insiste que, las matrices constituyen un mecanismo de control para cada una de las áreas.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE,
CVS**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2022**

Fecha de elaboración: 29/08/ 2022

9.- Verificar la adecuada clasificación de las PQRS, por parte del responsable, a fin de minimizar errores que afecten la confiabilidad de la información, que se reflejan en los resultados de la evaluación que realiza la Oficina Asesora de Control Interno.

10. Se recomienda a todas las dependencias de la entidad, la apropiación, uso óptimo del Sistema de Gestión Documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición.

Trabajando por una Córdoba Territorio Sostenible,

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Asesor Control Interno Administrativo – CVS