



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio del 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. | OBJETIVO..... | 2 |
| 2.1. | OBJETIVOS GENERALES | 2 |
| 2.2. | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 2 |
| 3. | FUNDAMENTOS NORMATIVOS | 3 |
| 4. | METODOLOGÍA..... | 4 |
| 5. | CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN PARA ATENCIÓN DE PQRS | 5 |
| 5.1. | CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRS..... | 5 |
| 5.1.1. | <i>Mecanismos virtuales de atención ciudadana.</i> | <i>5</i> |
| 5.1.2. | <i>Mecanismos no virtuales de atención ciudadana.....</i> | <i>6</i> |
| 6. | RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN | 7 |
| 6.1. | DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO... | 7 |
| 6.2. | NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2021-1..... | 7 |
| 6.3. | NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS..... | 7 |
| 6.4. | NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA..... | 8 |
| 6.5. | NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA..... | 9 |
| 6.6. | RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OAF..... | 9 |
| 6.7. | RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SPA..... | 10 |
| 6.8. | RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGEN..... | 10 |
| 6.9. | RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGA..... | 11 |
| 7. | ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN. | 13 |
| 7.1. | POR PARTE DE LA OAF..... | 13 |
| 7.2. | POR PARTE DE SGEN. | 14 |
| 7.3. | POR PARTE DE SGA. | 16 |
| 8. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. | 20 |



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

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 I semestre del 2021 a saber: 01 de Enero a 30 de Junio del 2021.

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**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

2. OBJETIVO

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, trámite y posterior decisión de las PQRS radicadas por parte de la ciudadanía.

En el presente informe, tal como se especifica en precedencia, constituye el seguimiento por parte de esta Dependencia a la gestión efectuada por parte de la Corporación frente a la atención oportuna de PQRS, obedecen al periodo correspondiente al I semestre de 2021.

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 2021.
- 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**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

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 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 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.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

4. METODOLOGÍA

A través de nota interna, se conminó muy respetuosamente a los Jefes de las distintas dependencias con incidencia en la tramitología y posterior resolución 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 tramite jurídico que la Corporación otorga a los mencionados mecanismos de participación ciudadana en cumplimiento del deber Constitucional que le asiste.

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 con que cuenta 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**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

5. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN PARA ATENCIÓN DE PQRS

5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO 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 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**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

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*).
- 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).

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
 de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

| DEPENDENCIA | SI | NO |
|--------------------------------------|----|----|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | X | |
| SECRETARÍA GENERAL | X | |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN. | X | |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL. | X | |

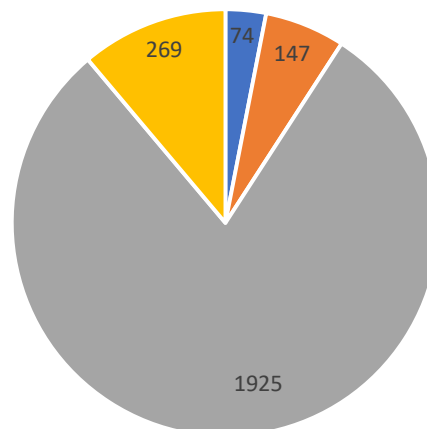
6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2021-1

| | |
|-----------------------|-------|
| NUMERO DE PQRS | 2.415 |
|-----------------------|-------|

6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS

| DEPENDENCIA | NÚMERO DE PQRS |
|-------------------------------------|----------------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 74 |
| SECRETARÍA GENERAL | 147 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | 1925 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL | 269 |

**NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS
 POR DEPENDENCIAS**



■ OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA ■ SECRETARÍA GENERAL
 ■ SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ■ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
 de Junio de 2021**

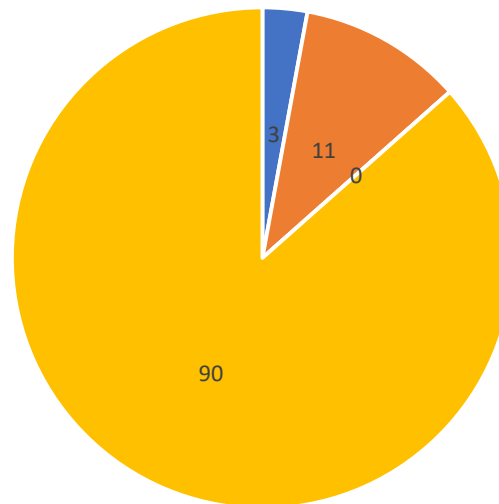
Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

6.4. NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | NÚMERO DE PETICIONES |
|--------------------------------------|----------------------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | 3 |
| SECRETARÍA GENERAL. | 11 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN. | 0 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL. | 90 |

OBSERVACIÓN: Para lo que tiene que ver con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado a PQRS por parte del SPA, de un total de 1925 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente un total de 69, observando Control Interno que, del número de peticiones evaluadas, solo catorce (14), corresponden a PQRS. Se pudo evidenciar un alto número de radicados reportados a título de PQRS que no corresponden a ello. Así las cosas, de las 14 peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenció un trato adecuado por parte de la dependencia evaluada, razón por la cual, el número de peticiones en destiempo es de cero (0).

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



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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

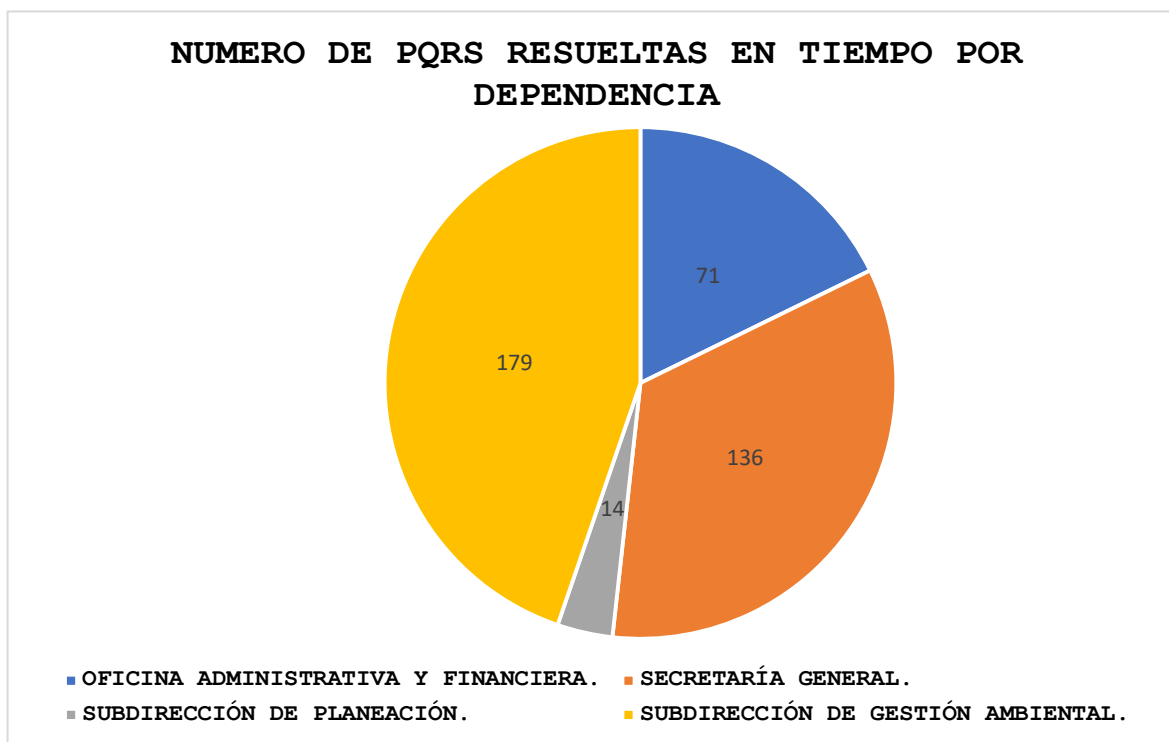
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

6.5. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA



| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRS |
|--------------------------------------|----------------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | 71 |
| SECRETARÍA GENERAL. | 136 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN. | 14 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL. | 179 |

OBSERVACIÓN: DE CATORCE (14) PQRS EVALUADAS, PRODUCTO DE LA ESCOGENCIA SELECTIVA, TODAS FUERON RESUELTAS DE MANERA ADECUADA POR PARTE DE SPA, EN TIEMPOS O PLAZOS CONSIDERABLEMENTE CORTOS.

6.6. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OAF

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA (Oportunidad) |
|-------------------------|-------------|--|
| Petición de Información | 20211103768 | Sin tiempo de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA (Oportunidad) |
|-------------------------------|-------------|--|
| | | radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición. |
| Petición sin termino especial | 20211101993 | Sin tiempo de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición. |
| Petición sin termino especial | 20201107800 | Se suministra respuesta en un término de 36 días, de 30 posibles. |

OBSERVACIÓN: La petición relacionada con el radicado No. 20201107800 fue resuelta en destiempo. Las dos restantes, fueron incluidas en la tabla, como quiera que, en la matriz de seguimiento no reportaron radicado de salida como tampoco fecha de respuesta, razón por la cual, fue imposible realizarle seguimiento.

6.7. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SPA

| DEPENDENCIA | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA |
|-------------|-----------------------|-----------|---------------------|
| SPA | N/A | N/A | N/A |

6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGEN

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491 DEL 2020 |
|----|--|-------------|---------------------|--|
| 1. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100177 | 25 | 20 |
| 2. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101721 | 49 | 20 |
| 3. | PETICIÓN PROVENIENTE DE AUTORIDAD JUDICIAL SOMETIDA A TERMINO PRUDENCIAL OTORGADO POR EL DESPACHO. (NO | 20211102072 | 38 | 10 DÍAS |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491 DEL 2020 |
|-----|---|-------------|---------------------|--|
| | APLICA EL DECRETO 491 DEL 2020). | | | |
| 4. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103293 | 22 | 20 |
| 5. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103616 | 31 | 20 |
| 7. | SOLICITUD DE CONCEPTO | 20211103666 | 57 | 35 |
| 8. | PETICIÓN NO SOMETIDA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS) | 20211104228 | 38 | 30 |
| 9. | QUEJA | 20211103709 | 54 | 30 |
| 10. | QUEJA | 20211104011 | 49 | 30 |
| 11. | QUEJA | 20211100042 | 148 | 30 |

6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGA

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRETO 491 DEL 2020. |
|----|---------------------------------------|-------------|---------------------|--|
| 1. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211104217 | 32 | 30 |
| 2. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104166 | 38 | 20 |
| 3. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211104156 | 36 | 30 |
| 4. | QUEJA O DENUNCIA AMBIENTAL | 20211104110 | 45 | 30 |
| 5. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104071 | 21 | 20 |
| 6. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211104070 | 40 | 30 |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRETO 491 DEL 2020 . |
|-----|---|------------------|--------------------------------|--|
| 7. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211103838 | 33 | 30 |
| 8. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103605 | 49 | 20 |
| 9. | DENUNCIA O QUEJA | 20211103563 | 42 | 30 |
| 10. | DENUNCIA O QUEJA | 20211103520 | 43 | 30 |
| 11. | DENUNCIA O QUEJA | 20211103468 | 36 | 30 |
| 12. | DENUNCIA O QUEJA | 20211103358 | 56 | 30 |
| 13. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103057 | 64 | 20 |
| 14. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211102980 | 42 | 30 |
| 15. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211102955 | 42 | 30 |
| 16. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211102697 | 74 | 30 |
| 17. | QUEJA O DENUNCIA | 20211102637 | 40 | 30 |
| 18. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211102219 | 70 | 20 |
| 19. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211102108 | 67 | 30 |
| 20. | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211100276 | 126 | 30 |
| 21. | DENUNCIA O QUEJA | 20211100266 | 96 | 30 |
| 19. | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100141 | 100 | 20 |

OBSERVACIÓN: La información contenida en la tabla contiene un muestreo de algunas de las peticiones resueltas en destiempo por parte de la dependencia evaluada, observándose, tipología de petición, número de radicado, tiempo de respuesta por parte de la dependencia evaluada y plazo en que debe suministrarse la petición según la norma.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.

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

De un total de setenta y cuatro (74) peticiones tramitadas por esta dependencia, cuarenta y uno (41), de conformidad con el objeto de la solicitud o pretensión, correspondieron a peticiones de información, a las cuales, Control Interno realizó seguimiento remoto, observando que, en términos generales, se garantizaron los elementos integrantes del núcleo esencial a este derecho fundamental. Los términos de respuesta en su mayoría fueron oportunos, verificándose coherencia, claridad y completitud a las respuestas suministradas a la ciudadanía por parte de esta dependencia.

En la tabla que sigue, se relacionarán 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.

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | ¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? | TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD) . |
|-------------------------|-------------|--|--|-------------------------------------|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100253 | 20 días hábiles. | SI | 4. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100111 | 20 días hábiles. | SI | 9. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100352 | 20 días hábiles. | SI | 3. |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | ¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? | TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD) . |
|----------------------------------|-----------------|---|---|--|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100367 | 20 días hábiles. | SI | 3. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100372 | 20 días hábiles. | SI | 3. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100502 | 20 días hábiles. | SI | 2. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100570 | 20 días hábiles. | SI | 2. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101399 | 20 días hábiles. | SI | 1. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101965 | 20 días hábiles. | SI | 2. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211102520 | 20 días hábiles. | SI | 1. |

OBSERVACIÓN: 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 SGEN.

De la matriz evaluada por parte de Control Interno Administrativo se colige que, la dependencia evaluada tramitó un total de 47 peticiones de información, de las cuales, solo 6 fueron resueltas en destiempo. En el acápite relacionado con peticiones resueltas en destiempo por parte de esta dependencia, se relacionan estos radicados.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|--------------------------|-------------|--|---------------------|--|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100177 | 20 | 25 | NO (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA. SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN. | 20211101721 | 20 | 49 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103293 | 20 | 22 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103343 | 20 | 5 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100786 | 20 | 4 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211102549 | 20 | 4 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103243 | 20 | 5 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103346 | 20 | 5 | SI |

OBSERVACIÓN: La información tabulada muestra algunas peticiones escogidas de manera selectiva por parte de Control Interno



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

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 la respuesta. En la tabla se muestran 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.

7.3. POR PARTE DE SGA.

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|------------------------------|-----------------|---|----------------------------|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104166 | 20 | 38 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL). |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104071 | 20 | 21 | NO ((NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL). |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103605 | 20 | 49 | 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**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|------------------------------|-----------------|---|----------------------------|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211103057 | 20 | 64 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211102219 | 20 | 70 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101100 | 20 | 96 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101088 | 20 | 85 | NO. ((NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL) . |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101363 | 20 | 13 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211102371 | 20 | 7 | SI |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|------------------------------|-----------------|---|----------------------------|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211102423 | 20 | 2 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211101023 | 20 | 17 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100415 | 20 | 6 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100395 | 20 | 5 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100371 | 20 | 95 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL). |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100245 | 20 | 100 | NO. (NO FUE OPORTUNA LA RESPUESTA, SIN EMBARGO, SE GARANTIZARON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL NÚCLEO ESENCIAL). |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211100142 | 20 | 12 | SI |

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 completitud en la respuesta. En la tabla se muestran 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.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

7.4 POR PARTE DE SPA.

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA EVALUADA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|----------------------------------|-----------------|---|---|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211105033 | 20 | 7 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104888 | 20 | 8 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104877 | 20 | 5 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104354 | 20 | 8 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211104154 | 20 | 5 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20212104772 | 20 | 2 | SI |

OBSERVACIÓN: De las catorce (14) peticiones evaluadas, seis (06) encuadraban en la tipología de petición de información.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Por lo anterior, esta dependencia concluye y recomienda lo siguiente.

1. Persisten deficiencias en cuanto al diligenciamiento de las matrices que para tales efectos llevan cada una de las áreas, específicamente para lo que tiene que ver con el análisis y la escogencia de las tipologías de peticiones, a partir de lo cual, se establecen distintos términos establecidos por ley para el suministro de las respuestas.
2. 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 PQRS al interior de la Corporación. Se insiste que, las matrices constituyen un mecanismo de control para cada una de las áreas.
3. Para lo que tiene que ver con la matriz diligenciada por parte de OAF, Control Interno pudo evidenciar la siguiente deficiencia:
 - a-) Se reportaron 3 solicitudes que no han debido reportarse como PQRS, por tratarse estos de tramites internos que no han debido reportarse como tales (radicados No. 20211101057 - 20211103932 - 20211103920).
4. Para o que tiene que ver con la matriz diligenciada por parte de SGEN, se observaron las siguientes deficiencias:
 - a-) Se incluyeron a título de PQRS, solicitudes provenientes de usuarios o ciudadanos, que no han debido reportarse como tales, por tratarse de actuaciones administrativas sometidas a formalidades propias establecidas por parte del legislador. Control Interno pudo determinar un aproximado de 55 solicitudes que no han debido tramitarse como PQRS.
 - b-) Del diligenciamiento de la matriz que como muestra del monitoreo y control por parte de la dependencia evaluada se remite a Control Interno se pudo evidenciar que, existen algunas solicitudes que no cuentan con radicado de salida, razón por la cual, Control Interno no realizó seguimiento a



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

estas. Conforme a la matriz y al seguimiento realizado por Control Interno el número aproximado sería de 4 PQRS.

c-) Que, con fundamento en lo anterior, el número de PQRS reportado por el área evaluada sería inferior.

5. Para lo que tiene que ver con la matriz reportada por parte de SGA, Control Interno pudo evidenciar las siguientes falencias:

a-) La dependencia evaluada reportó un total de 269 peticiones, sin embargo, Control Interno pudo determinar que, en virtud de las deficiencias en el diligenciamiento de la información reportada en la matriz, el número de peticiones que se tramitaron sería inferior al reportado como quiera que, existen datos de PQRS que se repiten en la matriz. Algunos ejemplos de radicados pueden ser, (20211104215 - 20211104266 - 20212105232 - 20212107124 - 20212105182 - 20212106629 - 20212104051 - 20212103252 - 20212103047).

b-) Aunado a lo anterior, fueron reportadas a título de PQRS, pluralidad de solicitudes que no pueden ser catalogadas como tales, en un número aproximado de 30.

6. En cuanto a la información reportada por parte de SPA en la respectiva matriz de seguimiento se pudo observar lo siguiente:

a-) No se observa radicado de salida de la información que se reporta, como tampoco se observa, fecha de resolución de las PQRS reportadas, lo que hace difícil el seguimiento por parte de Control Interno mediante el aplicativo SIDCA.

b-) Al igual que las demás áreas evaluadas, SPA reporta en la matriz de seguimiento, solicitudes que no corresponden a PQRS (gran número de notas internas las cuales son repetitivas. Se pudo evidenciar más de 200 radicados que constituyen notas internas, sin mencionar, invitaciones y notificaciones provenientes de la rama judicial). Es por esta razón que, se estima que el número total de PQRS por parte de esta dependencia, es muy inferior al que se indica en la matriz.

c-) Existen radicados reportados que son repetitivos. Para el caso del radicado No. 20213101614, este se repite 20



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Período evaluado: 1 de Enero a 30
de Junio de 2021**

Fecha de elaboración: 17/09/ 2021

veces. Por su parte, el radicado No. 20213101606, se repite 4 veces. Igualmente, el radicado No. 20213101597, se repite 8 veces. Esto para mencionar algunos ejemplos.

7. Que visto lo anterior, y con fundamento en el seguimiento realizado por parte de Control Interno a cada una de las matrices reportadas por cada una de las áreas se pudo colegir que, el número de PQRS que dan cuenta las matrices, es muy inferior al reportado.
8. Se requiere mayor análisis por cada una de las áreas al momento de diligenciar las matrices, ello con la finalidad de que se incluyan en estas, únicamente PQRS a las cuales, finalmente se les realizará seguimiento.

Trabajando por una Córdoba, Territorio Sostenible.

ROBIN LARSEN SANCHEZ

Asesor Control Interno Administrativo - CVS