

# INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

---



**- JULIO A DICIEMBRE DE 2019 -**



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO





**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**

**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

**CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
2.1. OBJETIVOS GENERALES .....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
<b>3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>5. EVALUACIÓN.....</b>	<b>6</b>
5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRS .....	6
5.1.1. <i>Mecanismos virtuales de atención ciudadana.....</i>	6
5.1.2. <i>Mecanismos no virtuales de atención ciudadana.....</i>	6
5.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA SEGÚN NORMATIVIDAD.....	7
5.2.1. <i>Por tipología del derecho de petición.....</i>	7
5.2.2. <i>Peticiones presentadas por entes externos de control.....</i>	7
<b>6. RESULTADOS.....</b>	<b>8</b>
6.1. TIPO DE PETICIONES .....	8
6.2. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA PQRS .....	9
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>11</b>



**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: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

## 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 en armonía con el decreto 2641 de 2012 y demás normas concordantes, procede a rendir informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo relacionado con el II semestre de 2019 a saber: 01 de Julio a 31 de Diciembre de 2019.

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 al interior de la Corporación 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, 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: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

## 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 le 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, 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 II semestre de 2019.

### 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 segundo semestre del año 2019.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Comunicar las acciones que se han adelantado por parte de la Control Interno Administrativo para aumentar el grado de cumplimiento, oportunidad, pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de PQRS.



**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: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

### **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 orientas 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 demas normas concordantes.



**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: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

#### **4. METODOLOGÍA**

Mediante el Sistema de Gestión Documental de la Corporación, 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 este tópico, a fin de entrar a analizar aspectos como, tiempo que tarda una dependencia en suministrar respuesta de fondo a partir de la fecha de recibo, tipologías de peticiones y en general, como es el tratamito jurídico que la Corporación otorga a los mencionados mecanismos de participación ciudadana en cumplimiento del deber Constitucional que le asiste.

Para la elaboración del presente informe, se tendrán en cuenta las técnicas de análisis, revisión, observación, verificación, indagación, entrevista etc.

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.

Vale aclarar que, los resultados que se detallan más adelante, son el producto de la información oportunamente remitida por las dependencias de Sub dirección de Gestión Ambiental, Sub dirección de Planeación Ambiental y Oficina Administrativa y Financiera, en respuesta a la nota interna calendada con fecha veinte ocho (28) de enero de 2019, quienes atendieron a la solicitud de Control Interno.



**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**

**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

## 5. EVALUACIÓN

### 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.

Es importante tener de presente, que la Corporación cuenta con un instructivo (GE – IN – 02) y demás formatos, a través de los cuales, se decantan una serie de pautas y/o instrucciones para efectos de recepcionar y suministrar respuestas a las peticiones que se radiquen, los cuales vinculan a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación, expedidos con estricta sujeción a lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y el decreto reglamentario 1069 de 2015.

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/Buzon/RadicarPQRS.aspx](http://sidcar.cvs.gov.co/Módulos/Buzon/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).

#### 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).



**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: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

- 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).

## 5.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA SEGÚN NORMATIVIDAD

### 5.2.1. Por tipología del derecho de petición

MODALIDAD	TÉRMINO
Interés particular	15 días
Interés general	15 días
Solicitud de información	10 días (Art. 74 Ley 99/93)
Solicitud de documentos copias	10 días
Consultas	30 días
Cumplimientos 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 de 2011 – Ley 1755 de 2015).
Solicitudes de información autoridades	10 días
Reclamo	15 días

### 5.2.2. Peticiones presentadas por entes externos de control

ORGANISMO	NORMA	ARTÍCULO	TÉRMINO
Defensoría del Pueblo	Ley 24 de 1992	15	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
Congreso de la República	Ley 5 de 1992	243	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Ley 5 de 1992	258	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.
	Ley 5 de 1992	260	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) días siguientes.

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

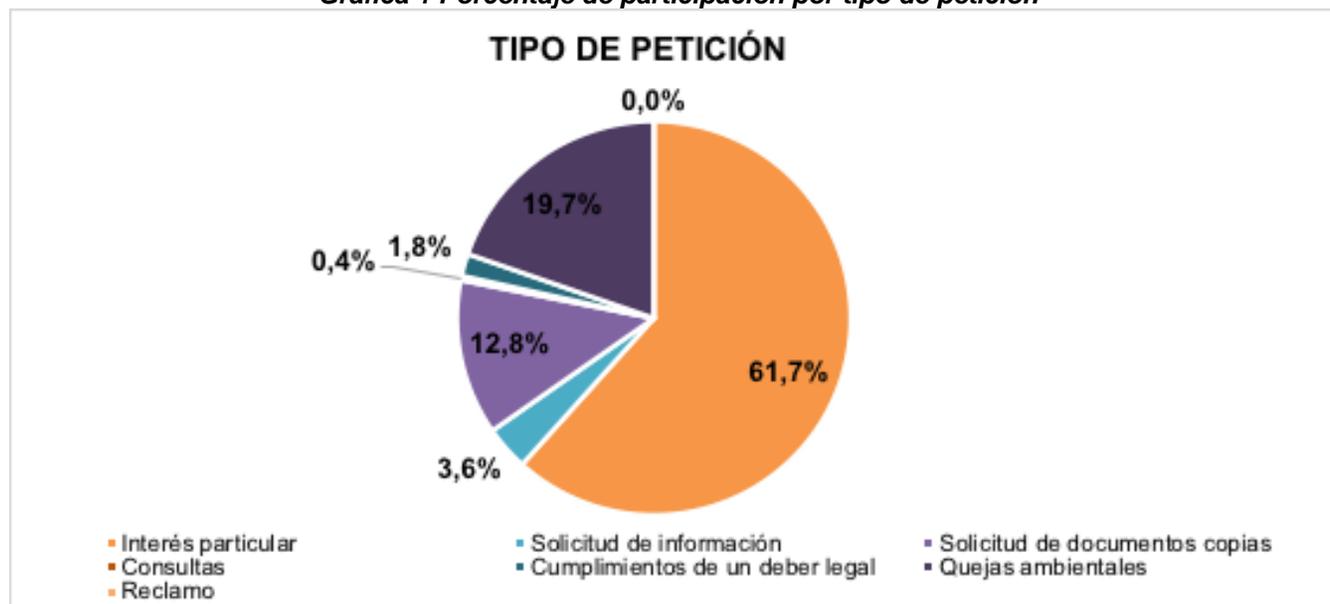
**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

## 6. RESULTADOS

### 6.1. TIPO DE PETICIONES

*Grafica 1 Porcentaje de participación por tipo de petición*



**Fuente: Cálculos de la Control Interno Administrativo con base en datos de las dependencias**

Con un total de 274 solicitudes recibidas en el segundo semestre, el tipo de petición más presentado por los usuarios fue el DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR, el cual tiene una participación de 61,7%. Éste sigue siendo el tipo de petición con mayor participación, le sigue en importancia las QUEJAS AMBIENTALES y la SOLICITUD DE DOCUMENTOS – COPIAS, con 19,7% y 12,8%, respectivamente. Así mismo, los tipos de petición menos utilizados son la solicitud de información, cumplimiento de un deber legal, reclamos y consultas.

A continuación, se puede ver el detalle de la tipología de las solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2019.

**Tabla 1 Solicitudes recibidas por tipo de petición - 2do Semestre 2019**

MODALIDAD	TÉRMINO	NUMERO	% PARTICIPACIÓN
Interés particular	15 días	169	61,7%
Solicitud de información	10 días	10	3,6%
Solicitud de documentos copias	10 días	35	12,8%
Consultas	30 días	1	0,4%

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

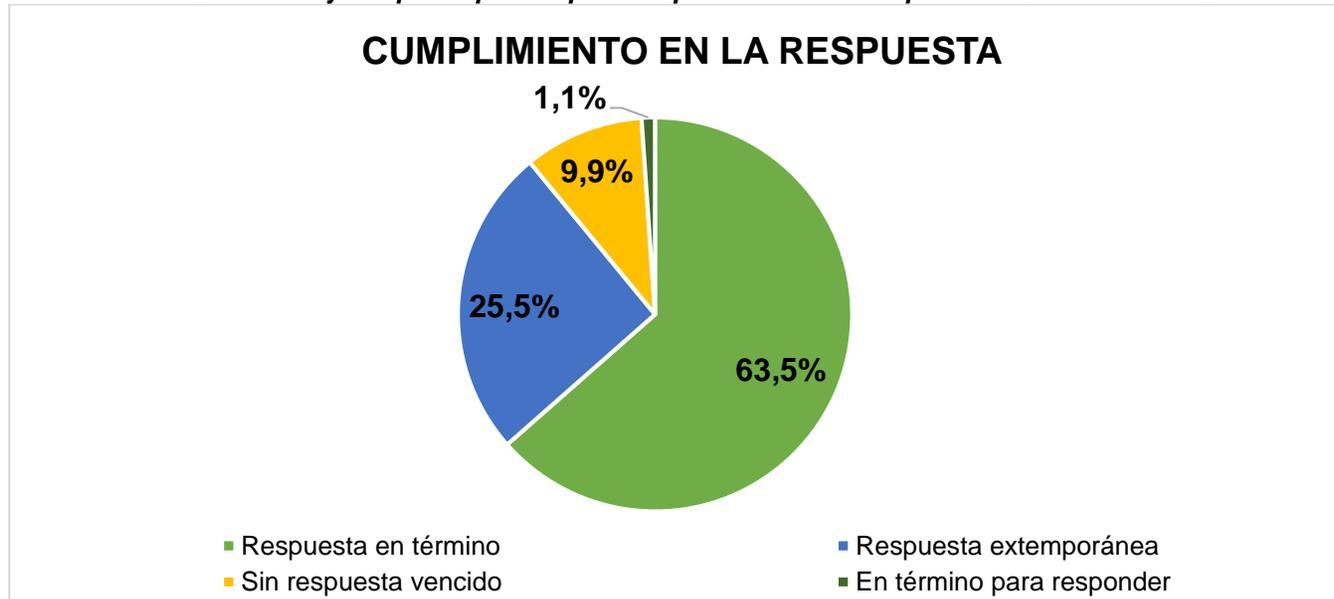
**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

MODALIDAD	TÉRMINO	NUMERO	% PARTICIPACIÓN
Cumplimientos de un deber legal	15 días	5	1,8%
Quejas ambientales	15 días	54	19,7%
Reclamo	15 días	0	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>274</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cálculos de Control Interno Administrativo con base en datos de las dependencias*

## 6.2. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA PQRS

*Grafica 2 Porcentaje de participación por cumplimiento en la respuesta – 2do Semestre 2019*



*Fuente: Cálculos de Control Interno Administrativo con base en datos de las dependencias*

Con un total de 274 solicitudes recibidas en el segundo semestre, se evidencia que el porcentaje de CUMPLIMIENTO es del 63,5%, mientras que el porcentaje de INCUMPLIMIENTO fue del 35,4% (incluyendo “respuesta extemporánea” y “sin respuesta vencido”).

A continuación, se puede ver el detalle de los tipos de peticiones recibidas y el cumplimiento de las mismas en el segundo semestre:

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

**Tabla 2 Solicitudes recibidas por tipo de petición y cumplimiento en la respuesta - 2eo Semestre 2019.**

CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS COPIAS	D.P. INTERÉS PARTICULAR	CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJAS AMBIENTALES	CONSULTAS	RECLAMOS	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO
Respuesta en término	19	110	5	2	38			174	63,5%
Respuesta extemporánea	15	37		6	12			70	25,5%
Sin respuesta vencido	1	19		2	4	1		27	9,9%
En término para responder		3		0				3	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>169</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>274</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente: Cálculos de Control Interno Administrativo con base en datos de las dependencias**

De los valores observados en precedencia, se puede concluir, que si bien la Corporación no presenta un riesgo alto de incumplimiento en la respuesta a las PQRS, debe trabajarse en mejorar el cumplimiento en las mismas, esto es, para todas aquellas peticiones y/o solicitudes que no fueron respondidas en los términos de ley establecidos, los cuales se concentran principalmente en los derechos de petición de interés particular, por ser esta el tipo de petición que más predomina entre las que se realizaron a la Corporación en el periodo en análisis.

Es importante precisar que, el ejercicio del Derecho de Petición, indistintamente de su tipología, conlleva el ejercicio de un Derecho Fundamental Constitucional, cuyo desconocimiento puede acarrear diversas consecuencias jurídicas, dentro de las cuales, a título de ejemplo podemos mencionar, faltas de tipo disciplinario según se desprende del artículo 31 ibidem de la ley estatutaria 1755 de 2015, ejercicio de Acciones Constitucionales de Tutela por parte de un ciudadano, entre otras. Por este motivo, es importante procurar responder en tiempo las peticiones radicadas por la ciudadanía.



**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**

**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

1. Teniendo en cuenta que, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 establece textualmente 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, aunado a lo anterior, y teniendo en cuenta que el artículo 2.2.3.12.3 – CENTRALIZACIÓN DE PETICIONES VERBALES -, establece textualmente que, “(...) *Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficientes que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad (...)*”.

De las disposiciones transcritas en precedencia se extrae que, tanto la ley como el reglamento, tienen en común la necesidad de que al interior de las entidades del estado, exista por lo menos, una única dependencia encargada de tramitar peticiones, desde el momento mismo de su recepción, hasta su resolución de fondo por parte de la entidad. Nótese que el legislador atribuye las funciones de *recibir, tramitar y resolver*, las PQRS, a esa oficina y/o dependencia con la intención de centralizar dichas funciones, sin que se especifique, si dichas peticiones son de carácter verbal o por escrito en lo que tiene que ver con la ley.

Ya en lo que tiene que ver con el reglamento, este se encarga de desarrollar lo atinente a las peticiones verbales, pues así se desprende del capítulo XII del decreto único reglamentario 1069 de 2016, sin embargo, es claro el reglamento en señalar que, para el caso de las peticiones verbales, las autoridades deben centralizar en una sola oficina o dependencia, la recepción de peticiones que se formulen verbalmente.

Visto el anterior análisis, se puede concluir frente a este primer punto, que al interior de la Corporación, no existe oficina o dependencia en la cual se centralicen las funciones señaladas en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 relacionadas con recibir, tramitar y resolver quejas, indistintamente de que estas sean verbales o escritas. Ello se puede verificar, de un simple vistazo del organigrama publicado en la página web de la Corporación, y de un análisis integral del instructivo para recepcionar y proyectar respuesta a derechos de petición, en donde se puede observar de entrada, que el mismo aplica indistintamente a los funcionarios de la Corporación como a sus contratistas colaboradores, es decir, que dicho instructivo resulta vinculante a todos los funcionarios encargados de tramitar peticiones.

Que por lo anterior, se recomienda a la Corporación, en la medida de lo posible, crear una dependencia en la cual se centralice el recibo, trámite y posterior resolución de PQRS de conformidad con lo señalado en las normas citadas en precedencia. De ser así, ello contribuirá



**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**

**Periodo evaluado: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

a un mejor resultado en cuanto al tiempo de respuesta de PQRS en beneficio de la ciudadanía, y permitirá y/o facilitará un mejor seguimiento, control y monitoreo por parte de Control Interno en cuanto a la sujeción de los servidores públicos y contratistas a los imperativos constitucionales y legales.

2. Que de conformidad con la información relativa a PQRS emitidas por las dependencias arriba anotadas, se puede observar que, solo un 25.5% de las peticiones son resueltas por parte de las distintas dependencias de manera extemporánea, frente a un 63.5% de peticiones resueltas en tiempo. Pese a que el porcentaje de respuestas extemporáneo, a juicio de esta Dependencia no resulta tan elevado, ello constituye un fenómeno de tipo jurídico que puede llegar a afectar derechos fundamentales constitucionales en cabeza de la ciudadanía, lo cual puede llegar a tener consecuencias jurídicas importantes en la Corporación si se tiene en cuenta que, las PQRS, en cuanto a su ejercicio, conllevan mecanismos de participación democrática por mandato constitucional, cuyo desconocimiento o vulneración, desencadenaría en posibles litigios de orden constitucional, toda vez que, cuando una Entidad Pública no suministra respuesta de fondo oportuna y congruente frente a una petición determinada, indistintamente de su tipología, esto faculta al ciudadano a instaurar acciones constitucionales, más específicamente, acción constitucional de tutela en contra de la autoridad que omitió el deber legal de suministrar respuesta de fondo en los tiempos establecidos por la ley, sin entrar a profundizar acerca de posibles responsabilidades de orden disciplinario a que puede verse sometido un servidor, en caso de lesionar derechos fundamentales constitucionales.

Por todo lo esbozado en este punto, se recomienda tener en cuenta lo señalado en el numeral primero del presente informe. Sin embargo, mientras ello se materializa, esta dependencia estima necesario reforzar cada una de las oficinas o dependencias, así sea con miembros activos de consultorios jurídicos y/o judicantes, para cada una de las dependencias de la Corporación a efectos de contrarrestar este fenómeno de tipo jurídico, el cual se viene presentando en cuanto a este tópico, que como se acaba de mencionar, no es muy alto, pese a ello, amerita una respuesta por parte de la Entidad. Es importante que la Corporación suscriba convenios con universidades con consultorios jurídicos habilitados por el Ministerio de Justicia y del derecho a efectos de lograr el suministro de miembros activos de consultorios jurídicos y judicantes.

3. No existe al interior de la Corporación, pues así se desprende del instructivo para recepcionar y proyectar respuesta a derechos de petición, acciones afirmativas o de inclusión social que tengan por finalidad adoptar medidas que promuevan inclusión social a personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad, o que necesiten especial protección, razón por la cual, se recomienda muy respetuosamente, adaptar el ya mencionado instructivo, a las exigencias establecidas por el decreto 1069 de 2015, y en general al artículo 13 inc. 2 de la Constitución Política de Colombia (Igualdad real) y en general, la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional en esos aspectos.



**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: Julio-Diciembre  
de 2019**

**Fecha de elaboración: 10/02/ 2019**

4. Que en caso de antinomia o anfibología entre las normas internas de la Corporación como es el caso de instructivo y la Constitución y la ley, darles plena aplicabilidad a estas dos últimas categorías normativas por jerarquía normativa.
5. Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran “sin respuesta vencida”. Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran “en términos para responder”, actividad que debe de ser liderada por cada Directivo o Jefe de Oficina.
6. Continuar promoviendo el uso de los canales de comunicación digitales como el correo electrónico, página web, y VITAL, con el fin de contribuir al Programa de Consumo Responsable de Papel, además de que ello conlleva a un ejercicio de participación democrática de fácil acceso.
7. Realizar una reinducción de los documentos “Instructivo para recepcionar y proyectar respuestas a derechos de petición” y “Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición”, pues al inicio de los periodos o semestres, se realizan nuevos contratos e ingresa nuevo personal a la Corporación. En este sentido, cobran mucha importancia las capacitaciones.

Realizar una mayor supervisión a las funciones del personal de planta y contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, en las cuales se establecen dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición.

8. Identificar factores y/o variables y/o dependencias donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.

Trabajando por una Córdoba Hídrica y Biodiversa,



**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**  
Asesor Control Interno Administrativo – CVS