



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
2.1. OBJETIVOS GENERALES	2
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
<b>3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>5. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN PARA ATENCIÓN DE PQRS</b>	<b>5</b>
5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRS	5
5.1.1. Mecanismos virtuales de atención ciudadana	5
5.1.2. Mecanismos no virtuales de atención ciudadana	6
<b>6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>7</b>
6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN EN TIEMPO A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	7
6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2020-2	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	10
6.7. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SPA	10
6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGEN	11
6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGA	13
<b>7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN</b>	<b>17</b>
7.1. POR PARTE DE LA OAF	17
7.2. POR PARTE DE SPA	18
7.3. POR PARTE DE SGEN	19
7.4. POR PARTE DE SGA	19
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>20</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: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 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 II semestre del 2020 a saber: 01 de julio a 31 de diciembre del 2020.

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, 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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 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 II semestre de 2020.

### **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 2020.
- 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: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 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 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 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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

#### **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 el asunto objeto de seguimiento, 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 tramite jurídico que la Corporación otorga a los mencionados mecanismos de participación ciudadana en cumplimiento del deber Constitucional que le asiste.

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.

Igualmente, es pertinente aclarar que, el presente informe se realiza en modalidad remota no presencial, en cumplimiento de las medidas que para tales efectos ha emitido el Gobierno Nacional a través de decretos legislativos.



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 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](http://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).



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

- 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).*
- 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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

### 6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN EN TIEMPO A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

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

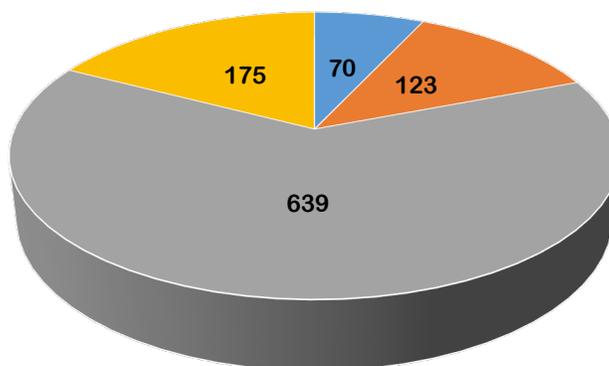
### 6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2020-2

<b>NUMERO DE PQRS</b>	1.007
-----------------------	-------

### 6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70
SECRETARÍA GENERAL	123
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	639
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	163 + 12 (VITAL) = 175

### NÚMERO DE PQRS 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**

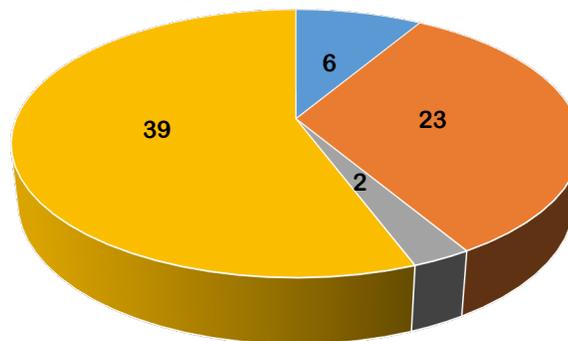
**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

**6.4. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR  
DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	6
SECRETARÍA GENERAL.	23
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	02 (de 15 analizadas)
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	39

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



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

**OBSERVACIONES:**

1. Se aclara que, para el caso de SPA, la medición que se reporta fue producto de un muestreo realizado por ACI, procedimiento al cual tuvo que acudir como quiera que, en la matriz interna de seguimiento reportada por parte de dicha dependencia, no se incluyeron datos relevantes para la medición, como es el caso de la fecha de ingreso de la petición con su respectivo radicado, datos a partir de los cuales, se contabiliza el tiempo de respuesta y por ende el tratamiento otorgado por parte de la dependencia. En virtud de ello, Control Interno, con base en los radicados de respuesta con sus respectivas fechas reportadas en la matriz, desde el SIDCAR, de manera remota NO presencial, realizó la evaluación

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

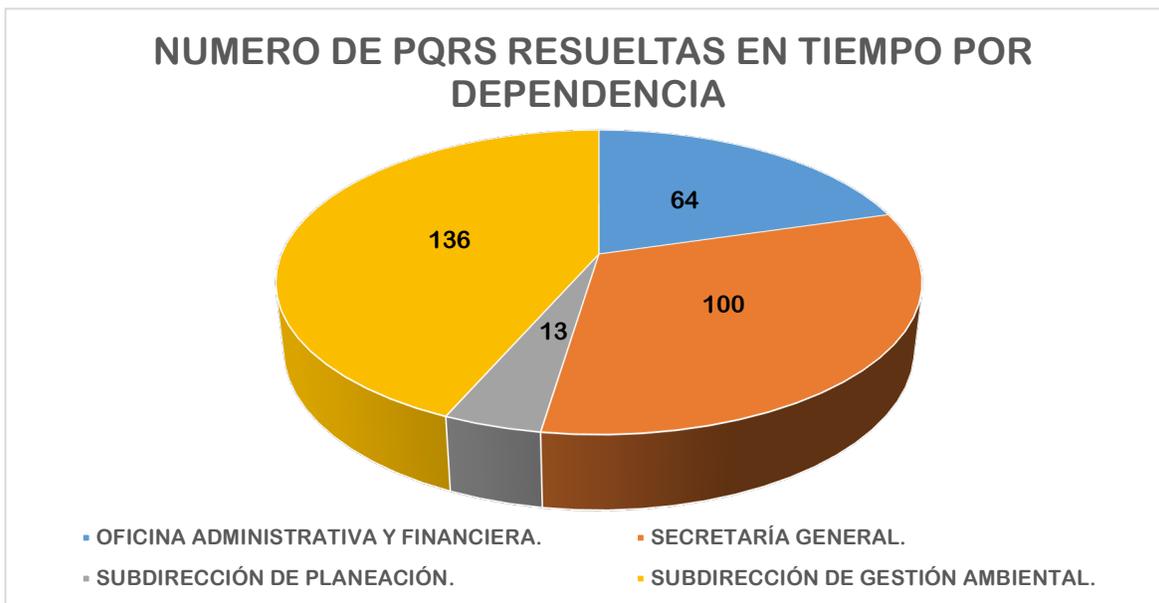
**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

y seguimiento de las PQRS asignadas a esta dependencia. Así las cosas, El número de peticiones a las cuales se les realiza seguimiento es de quince (15).

Aunado a lo anterior, es pertinente aclarar que, en la información reportada por SPA, se incluyeron datos que propiamente no tienen que ver con el tema de PQRS. Este aspecto será tratado con mayor precisión en el acápite de las conclusiones.

2. Para lo que tiene que ver con el número de PQRS resueltas en destiempo por parte de SGA, el número anotado en precedencia (39), se encuentra compuesto por número de peticiones resueltas en destiempo (11) y número de peticiones que a la fecha de realización del presente informe, NO se observa fecha de respuesta, por tanto, aún se encuentran en ejecución el cual asciende a (28) de conformidad con la matriz de seguimiento reportada y el SIDCAR.

**6.5. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA**





**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	64
SECRETARÍA GENERAL.	100
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	13
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	136

**6.6. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OAF**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
OAF	• Petición de información y documentos (20 días)	20201103408	57
OAF	• Petición de Información y documentos (20 días)	20201103408	62
OAF	• Petición de Información (20 días)	20201103769	36
OAF	• Petición no sujeta a termino especial (30 días)	20201107800	37

**6.7. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SPA**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
SPA	NO SUJETA E TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20202111516	82
SPA	PETICIÓN DE DOCUMENTOS (20 DÍAS)	20202106488	87



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

**6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR  
SGEN**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TIPOLOGÍA DE PETICIÓN</b>	<b>RADICADOS</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20191102810	274 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201103545	27 DÍAS.
SGEN	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DIAS)	20201105836	90 DÍAS.
SGEN	X	20201106299	X
SGEN	PETICIÓN DE CONSULTA (35 DÍAS)	20201106518	66 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106550	52 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 días)	20201106615	Sin tiempo de respuesta en matriz y SIDCAR.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106702	39 DÍAS
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106811	SIN TIEMPO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106832	SIN TIEMPO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR.
SGEN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106839	36 DÍAS.
SGEN	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201106848	89 DÍAS.



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106962	80 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201106963	80 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS (20 DÍAS)	20201107083	29 DÍAS
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201107179	68 DÍAS
SGEN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS (20 DÍAS)	20201107411	32 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE CONSULTA (35 DÍAS)	20201107598	59 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE CONSULTA (35 DÍAS)	20201107802	58 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201107814	30 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201108187	66 DÍAS.
SGEN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS (20 DÍAS)	20201108867	54 DÍAS.
SGEN	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201109147	SIN TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ Y SIDCAR.
SGEN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201109227	48 DÍAS.

La letra X insertada en la tabla, a juicio de Control Interno NO ha debido reportarse en la matriz PQRS como quiera que, se refiere a una solicitud de naturaleza procesal (actuación administrativa sancionatoria), la cual NO tiene connotación de petición – queja – reclamo o denuncia. Los tiempos de respuesta para el oficio radicado por el usuario, hacen referencia a los señalados por el legislador al estructurar el esquema de ese tipo de actuaciones.



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

**6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGA**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
SGA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS (20 DÍAS).	20201108224	110
SGA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS).	20201108223	110
SGA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS).	20201108222	110
SGA	PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS).	20201101618	38
SGA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS).	20201107475	85
SGA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS).	20201107183	56
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS).	20201107055	37
SGA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN (20 DÍAS).	20201105838	47
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201104833	35
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201104677	45
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201104303	70
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108973	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108873	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
SGA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201108823	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108803	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DIAS)	20201108793	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108717	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108657	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108657	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108557	SIN TERMINO



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
			DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108556	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108526	SIN TERMINO DE RESPUESTA EN MATRIZ Y SIDCAR
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108512	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108492	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108491	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108480	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	PETICIÓN DE CONSULTA (35 DÍAS)	20201108478	70
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108448	SIN TERMINO DE RESPUESTA



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201108268	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201107809	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201106666	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201106434	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL (30 DÍAS)	20201106084	SIN TERMINO DE RESPUESTA
SGA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (20 DÍAS)	20201105927	SIN TERMINO DE RESPUESTA

**OBSERVACIÓN:** En la tabla que antecede, se relacionaron algunos radicados de la matriz de seguimiento evaluada. Es de aclarar que, el número total de peticiones correspondientes a SGA evaluadas por Control Interno, se anotó en la tabla que lleva por nombre, "NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS", y el número total de PQRS resueltas en destiempo se encuentra relacionado en el acápite denominado como "NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA".



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

## **7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN**

En este acápite, Control Interno Administrativo se detendrá en analizar el tratamiento de fondo suministrado por parte de la Corporación, a esta particular tipología de peticiones:

### **7.1. POR PARTE DE LA OAF**

De un total de cuarenta y seis (46) peticiones de información recepcionadas, cuatro (04) fueron auditadas de manera remota NO presencial a través del aplicativo SIDCAR. Las peticiones evaluadas por Control Interno, responden a los siguientes datos:

<b>TIPOLOGÍA DE PETICIÓN</b>	<b>RADICADO</b>	<b>NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020)</b>	<b>PETICIONARIO</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20201107678	20 hábiles	DON ASEO LTDA – FERNANDO LÓPEZ CASTILLO	1 día hábil
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20201104291	20 hábiles	JAVIER ENRIQUE AGRESOTT VILLADIEGO	3 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20201106248	20 hábiles	CARLOS ALFREDO PADILLA PACHECO	16 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20201107397	20 hábiles	JESÚS ANTONI DUQUE PANTOJA	6 días hábiles

Como puede observarse en la tabla que antecede, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del decreto legislativo 491 del 2020, los plazos para suministrar respuestas de fondo, congruentes y oportunas provenientes del ejercicio del Derecho



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS**

**ASESOR DE CONTROL  
INTERNO  
ADMINISTRATIVO**

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

Fundamental de Petición por parte de los ciudadanos, se incrementa transitoriamente, por lo cual, el plazo para suministrar respuesta por parte de las Entidades del Estado frente a la petición de información, quedó en 20 días hábiles. Así las cosas, se puede colegir que el tratamiento a las peticiones de información escogidas selectivamente por parte de Control Interno de la matriz remitida por parte de la OAF (Oficina Administrativa y Financiera), se encuentra conforme al ordenamiento jurídico.

## **7.2. POR PARTE DE SPA**

De un total de QUINCE (15) peticiones analizadas, tres (03) corresponden a la tipología relacionada con petición de información, las cuales fueron auditadas de manera remota NO presencial a través del aplicativo SIDCAR. Las peticiones evaluadas por Control Interno correspondientes a esta tipología corresponden a las siguientes:

<b>TIPOLOGÍA DE PETICIÓN</b>	<b>RADICADO</b>	<b>NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020)</b>	<b>PETICIONARIO</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20202111770	20	MARÍA ELENA BOTERO OSPINA	2 DÍAS
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20202111464	20	GUILLERMINA VIUCHY GAITAN	4 DÍAS
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20202112247	20	JUAN MANUEL NOGUERA MARTINEZ	17 DÍAS

Con respecto a las peticiones de información evaluadas por Control Interno Administrativo, de conformidad con el inciso segundo del artículo 5 del decreto 491 del 2020, el tratamiento otorgado por parte de SPA para la tipología específica de Información, fue adecuado como quiera que, las respuestas fueron suministradas en tiempo lo que satisface el requisito



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

de la Oportunidad en el tiempo de respuesta, y aunado a ello, fueron congruentes conforme a las peticiones esbozadas por parte de los ciudadanos.

**7.3. POR PARTE DE SGEN**

En la tabla relacionada denominada como (**Peticiones resueltas en destiempo por SGEN**) se relacionan el número de peticiones referentes a la tipología de solicitud de Información con sus respectivos radicados y el tiempo de respuesta suministrado por parte de esta dependencia. El número de peticiones es el equivalente a catorce (14), para lo que tiene que ver con esta tipología.

**7.4. POR PARTE DE SGA**

En la tabla denominada como "**RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGA**" se puede observar el trato otorgado por parte de esta dependencia frente al Derecho de Petición de Información.



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

1. Se observan deficiencias en cuanto al diligenciamiento de las matrices de seguimiento PQRS por parte de las áreas, las cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

Deficiencias en cuanto a la identificación y/o escogencia de la tipología (clase) de petición que se estructura y/o tipifica a partir de los hechos presentados por parte de los ciudadanos a la Corporación. Vale recordar que, por mandato legal, al tenor de lo establecido en el artículo 5 del decreto 491 del 2020 (Decreto que se tuvo en cuenta para la realización del presente seguimiento), existen diversas tipologías de peticiones, dentro de las cuales se pueden destacar, peticiones sujetas a términos especiales para su resolución, tal es el caso de, petición de documentos (20 días), petición de información (20 días) y petición de consulta (35 días). Toda petición que no se subsuma o encause en alguna de estas modalidades, debe entrarse a resolver dándole aplicabilidad a lo establecido en el inciso primero de la norma en comento, que para el caso se trata de treinta (30) días.

Así las cosas tenemos que, la escogencia indebida de alguna de las tipologías de petición arriba anotadas, de entrada puede traer como consecuencia el incumplimiento de los términos por parte de la Corporación por un lado, y por otro, un monitoreo impreciso por parte del Control Interno al momento de entrar a estudiar el tratamiento jurídico de las PQRS por parte de la Corporación a partir del análisis y observación de las matrices que reportan las áreas, todo ello en virtud de, la imprecisión que existe al momento de proceder a la escogencia de la



**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 Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

tipología y por ende los términos en que debe responderse una PQRS.

Todo lo anterior se debe a que, al interior del Corporación, NO existe Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos al tenor de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 encargada de, recibir, tramitar y resolver PQRS. Ahora bien, a efectos de solucionar esta situación reiterativa.

2. Que, en virtud de lo anterior, en el proceso de interpretación y subsunción de los hechos a la norma para la identificación y escogencia de la tipología de petición, debe ser realizado preferiblemente, por un profesional del derecho o en su defecto, miembro activo de consultorio jurídico o judicante, el cual debe asignarse, en la Oficina de Archivo y Correspondencia.
3. Igualmente se recomienda, que las áreas tengan en cuenta el Sistema de Gestión de la Calidad, específicamente lo atinente a PQRS, y que sea una sola persona asignada para el diligenciamiento de las matrices, esto para efectos de garantizar homogeneidad en cuanto a la terminología empleada para su diligenciamiento.
4. Las matrices deben ser diligenciadas por lo menos mensualmente, de modo que, cuando estas sean requeridas por parte de Control Interno, el tiempo de respuesta de cada una de las áreas sea breve. Aunado a ello, NO puede perderse de vista que, las matrices constituyen un mecanismo de Control para cada una de las áreas, por ende,



**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**

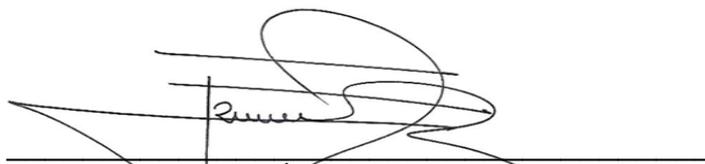
**Período evaluado: 1 de Julio a 31  
de Diciembre del 2020**

**Fecha de elaboración: 10/03/ 2021**

NO es admisible que estas sean diligenciadas a partir de los requerimientos semestrales de Control Interno.

5. Se debe proceder a unificar las matrices internas que de PQRS llevan cada una de las dependencias, para que estas, reporten los mismos aspectos sobre los cuales recaen los seguimientos por parte de cada una de las áreas y de este modo, proceder a Evaluar de manera homogénea.
6. Para lo que tiene que ver con la SPA, se recomienda realizar seguimientos a PQRSD a partir de una matriz, toda vez que, para este seguimiento, reportó información conforme a los datos arrojados por el SIDCAR.
7. Aunado a lo anterior, SPA no reporta los radicados de salida o respuestas a PQRSD lo hace que el seguimiento a esta dependencia por este asunto, sea TITÁNICO y casi imposible de evaluar.

Trabajando por una Córdoba Territorio Sostenible,



---

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