



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 1 de enero a 30 de junio del 2024
		Fecha de elaboración: 26 /08/ 2023

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

**PRIMER SEMESTRE
DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2024**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**

AGOSTO - 2024

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. OBJETIVOS GENERALES	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS.....	4
3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA	5
4. METODOLOGIA.....	5
5. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRS.....	6
5.1.1. MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	6
5.1.2. MECANISMOS NO VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACION.....	7
6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACION A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	7
6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2023 -1.....	8
6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2023-1.....	8
6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES.....	9
6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA	10
6.6. NUMERO DE PQRS RESUELTA EN TIEMPO POR DEPENDENCIA	11
6.7. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	12
6.8. NUMERO DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.....	13
6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.....	15
6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 16	
6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	17
6.12. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL. 17	
7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES	18
6.1. POR PARTE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	19
6.2. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	20
6.3. POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL.....	20
6.4. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.....	22
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

1. INTRODUCCIÓN

Control Interno Administrativo de la Corporación Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS, en adelante la Corporación, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, procede a rendir informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo relacionado con el primer semestre del 2024 a saber: **01 de enero a 30 de junio de 2024**.

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 trámite, 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.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

1. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GENERALES

Dar cumplimiento al imperativo establecido en el Inc. 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, conforme al cual, a las Oficinas de Control Interno les corresponde emitir un informe semestral acerca del deber funcional de vigilancia que les asiste a las mencionadas dependencias con respecto a la atención prestada por parte de las Entidades Públicas frente al recibo, trámite y posterior decisión de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2024.

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 2024.
- 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.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

- **Constitucionales:** Artículos 23, 74, 40, 93, 94 y demás normas concordantes de la Constitución Política de Colombia.
- **Legales:** Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Ley Estatutaria 1755 de 2011**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015**, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Justicia y del Derecho, y demás normas concordantes.
- **Ley 2207 de 2022:** “por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020” proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19 y se restablecen los términos de respuestas habituales previstos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA

La Ley 2207 del 18 de mayo 2022, establece los términos de respuestas para los derechos de petición, tal como se señalan en la siguiente tabla:

CLASIFICACION	Ley 2207-2022 (Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días
Felicitaciones, quejas, sugerencias o reclamos	15 días
Derecho de petición de interés general	15 días
Derecho de petición de interés particular	15 días
Denuncia por acto de corrupción	15 días
Solicitud de acceso a la información y copias	10 días

4. METODOLOGIA

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

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

Administrativo, la matriz interna de seguimiento que llevan para tales efectos con fundamento en la cual, esta dependencia procede a analizar su contenido, el cual es verificado con la información que queda radicada en el Sistema de Gestión Documental SIDCAR con que cuenta la Corporación.

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

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

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

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, ubicada en el primer piso de la CVS).
- Por vía telefónica (a través de los números, 7890605 – 7890609, línea de atención gratuita 018000914808, los cuales se encuentran reportados en la página web de la Corporación).

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION

**6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACION A CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO.**

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

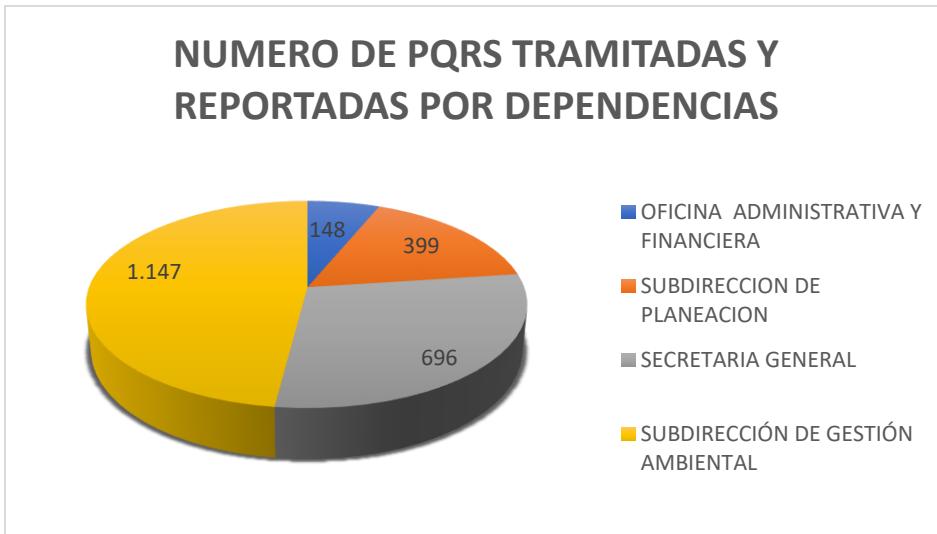
Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2024 -1

NUMERO DE PQRSD	2.390
------------------------	--------------

**6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR
DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2024-1**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS-2024-1
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148
SUBDIRECCION DE PLANEACION	399
SECRETARIA GENERAL	696
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.147
TOTAL PQRS	2.390



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRS por dependencias, recibidas, durante el primer semestre de 2024, de acuerdo con la matriz reportada por cada dependencia, se concentraron la mayor parte en la Subdirección de Gestión Ambiental, solicitudes que representan un 48%, seguida de la Secretaría General, con un 29%, la Subdirección de Planeación Ambiental con 17% y la Oficina Administrativa y Financiera con 6%.

6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

Del 1 de enero a 30 de junio de 2024

MES	OAF	SPA	SG	SGA	PQRS POR MES
ENERO	18	2	97	166	283
FEBRERO	40	14	149	204	407
MARZO	27	53	104	151	335
ABRIL	28	119	128	220	495
MAYO	11	104	104	231	450
JUNIO	24	107	114	175	420
TOTAL	148	399	696	1147	2.390

Como se evidencia en la tabla que, en el primer semestre de 2024, en el mes de enero se radicaron el menor número de las PQRS (283) y en el mes de abril se radicaron el mayor número de PQRS (495)

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024



6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA

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

Del 1 de enero a 30 de junio de 2024

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA
OAF	148	01	147
SPA	399	05	394
SG	696	36	660
SGA	1.147	02	1.145
TOTAL PQRS	2.390	44	2.346

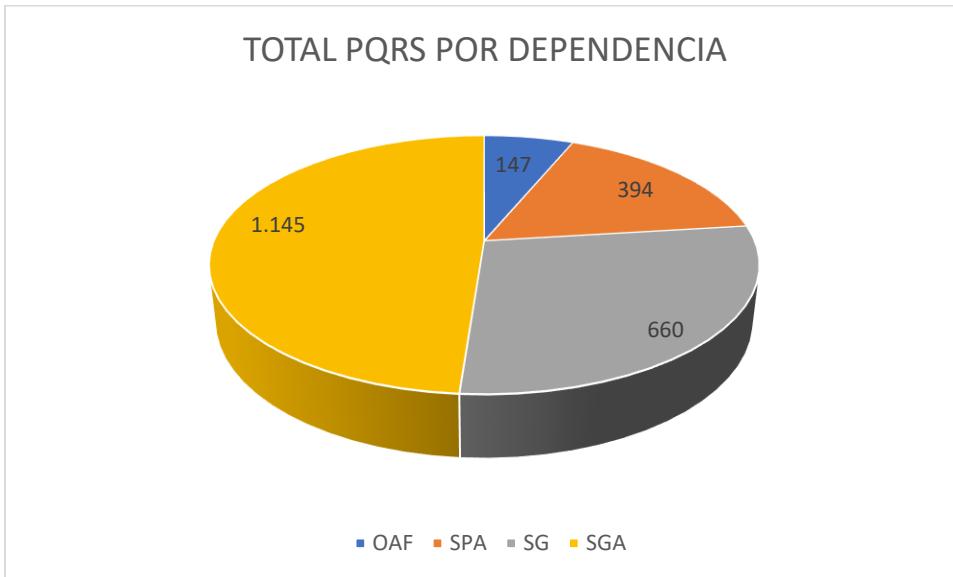
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024



6.6. NUMERO DE PQRS RESUeltas EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

Del 1 de enero a 30 de junio de 2024

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	125
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	341
SECRETARIA GENERAL	216
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	239

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

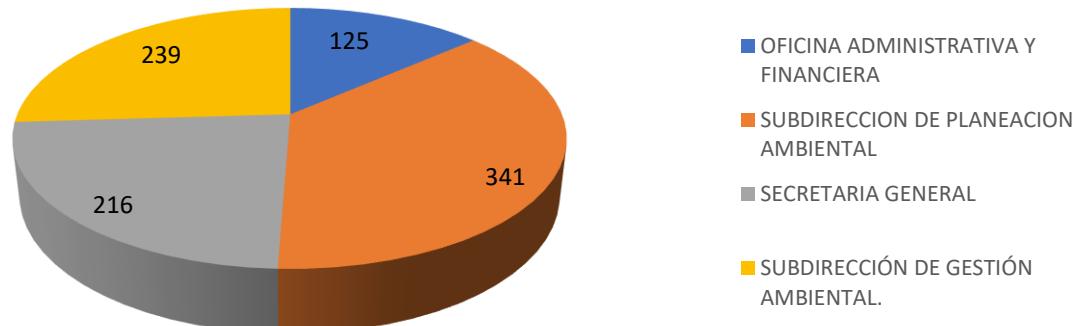
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

**NUMERO DE PQRS RESUELTA EN TIEMPO POR
DEPENDENCIA**



6.7. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

Del 1 de enero a 30 de junio de 2024

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	13
SECRETARIA GENERAL	19
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	97

OBERVACION: De las muestras tomadas de las PQRS evaluadas, producto de la escogencia selectiva, algunas se encuentran sin respuestas por parte de las dependencias competentes.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

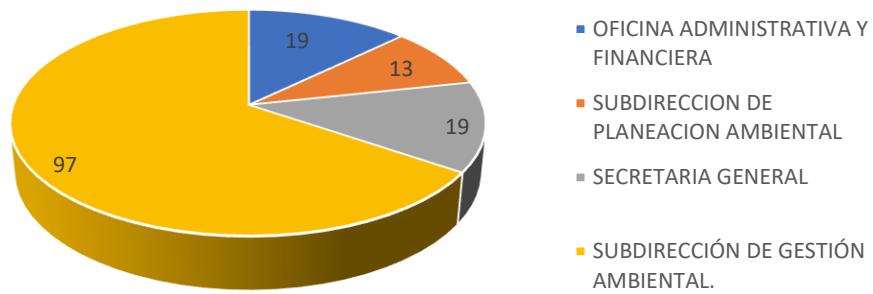
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

**NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR
DEPENDENCIA**



**6.8. NUMERO DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO POR
DEPENDENCIA.**

Del 1 de enero a 30 de junio de 2024

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	45
SECRETARIA GENERAL	65
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	238

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

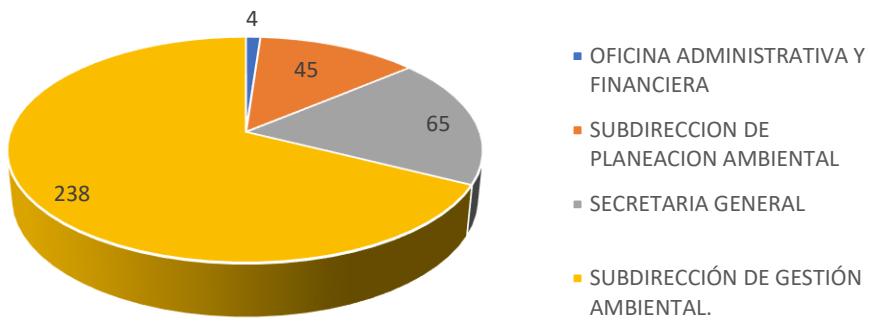
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2024**

Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

**NUMERO DE PETICIONES RESUELTA EN
DESTIEMPO POR DEPENDENCIA**



Número de Peticiones Resueltas en Destiempo Oficina Administrativa y Financiera.

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Oficina Administrativa y Financiera, de un total de **148** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas 148 radicados, de los cuales **4** fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidencia un tratamiento adecuado a las respuestas a las PQRS.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo Subdirección de Planeación Ambiental.

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Planeación Ambiental de un total de **399** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas 399 radicados, de los cuales **45** fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

en la tabulación que antecede, se evidencian respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de esta Oficina.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo Secretaria General

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Secretaria General, de un total de **696** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 300 radicados, de los cuales **65** fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidencian respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de esa oficina.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SGA

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Gestión Ambiental, de un total de **1.147** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 574 radicados, de los cuales 238 fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidencian respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina.

6.9.- RADICADOS DE PETICIONES RESUeltas EN DESTIEMPO-OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20241100650	19	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241101554	13	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241101509	25	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241100534	25	30 días calendario	15 días hábiles

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

PETICION DE INFORMACION	20241100013	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición
PETICION DE INFORMACION	20241100025	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición
PETICION DE INFORMACION	20241100060	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición.

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la OAF, se evidencia en el cuadro anterior, algunos PQRS evaluadas, fueron resueltas por fuera de los términos de ley y otros no reportaron radicado de salida ni fecha de respuestas, razón por la cual es imposible realizar seguimiento.

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

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INFORMACION	20241100795	88	15 días hábiles	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241102831	20	15 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE COPIAS	20241102961	44	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACI	20241103301	43	30 días calendario	15 días hábiles
INTERES PARTICULAR	20241103401	36	15 días hábiles	15 días hábiles

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la Subdirección de Planeación Ambiental, se evidencia en el cuadro anterior, algunos radicados de PQRS evaluados, se encuentran tramitada con vencimiento en la plataforma SIDCAR y por fuera de los términos de ley.

**6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO
SECRETARIA GENERAL.**

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20241100341	28	15 días hábiles	15 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20241100445	8	3 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20241102298	72	30 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20241103238	25	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20241103622	42	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE COPIAS	20241104032	16	3 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241104115	56	15 días calendarios	10 días hábiles

Revisada la matriz reportada por la Secretaria General, se evidencia en el cuadro anterior, que algunos radicados de las PQRS evaluadas, se encuentran tramitadas con vencimiento en la plataforma SIDCAR y términos de ley.

**6.12. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTA EN DESTIEMPO
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.**

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INFORMACION	20241100067	174	10 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20241100175	56	15 días calendario	15 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241100206	37	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241100323	18	15 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE CONSULTA	20241100369	88	30 días calendario	30 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20241100447	37	10 días calendario	10 días hábiles

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la Subdirección de Gestión Ambiental se tomaron muestras como se evidencia en el cuadro anterior, que algunos radicados de las PQRS evaluadas, se encuentran tramitadas con vencimiento en la plataforma SIDCAR y no cumplen con los términos de ley.

7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES.

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, copias, general y particulares, 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 –

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

En las siguientes tablas, se relacionan algunas de las peticiones de información que fueron evaluadas por parte de Control Interno a título de muestreo, que fueron tramitadas en tiempo y otras en destiempo.

7.1.- POR PARTE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)
PETICIÓN DE COPIAS	20241101171	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101201	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	20241101802	15 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	20241102397	15 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE COPIAS	20241102716	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241103813	10 días hábiles	SI	3

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.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

7.2. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD).
PETICIÓN DE COPIAS	20241102522	10 días hábiles.	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241102961	10 días hábiles.	NO	44
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241103401	10 días hábiles.	NO	34
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241103614	10 días hábiles.	SI	1
PETICIÓN DE CONSULTA	20241103835	30 días hábiles.	SI	7

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.

7.3. POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

			DE PETICIÓN?	
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100312	10 días hábiles	SI	5
PETICIÓN DE COPIAS	20241100425	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20241100550	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100578	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100579	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101308	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101399	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101618	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101611	10 días hábiles	NO	30
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101633	10 días hábiles	NO	25
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241101699	10 días hábiles	NO	59
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241102682	10 días hábiles	NO	14
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241103375	10 días hábiles	NO	23

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. Igualmente, 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.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

7.4. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100061	10 días hábiles	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100147	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100192	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100209	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100324	10 días hábiles	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100067	10 días hábiles	NO	90
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100134	10 días hábiles	NO	23
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100310	10 días hábiles	NO	89
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241100522	10 días hábiles	NO	80
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241102797	10 días hábiles	NO	23

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. Igualmente, 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.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- Según la matriz reportada por cada área, en la vigencia 2024, las dependencias con mayor número de PQRS, presentadas por la ciudadanía, fueron en su orden las Subdirección de Gestión Ambiental y la Secretaría General, atendiendo un 77%.

2.- Se observa que de las 1.421 PQRS evaluadas de manera selectiva, se encontraron sin respuestas 148 a fecha 30 de junio de 2024, por lo cual se les invita a las dependencias, dar estricto cumplimiento a las normas y leyes que regulan los términos de respuesta de las PQRS, distribuidas, así: Oficina Administrativa y Financiera diecinueve (19); Subdirección de Planeación Ambiental: trece (13); Secretaría General: diecinueve (19), Subdirección de Gestión Ambiental: noventa y siete (97), se relacionan en la matriz objeto de la auditoria.

3.- Se encontraron en la matriz enviada por cada dependencia 44 PQRS con radicados repetidos, se recomienda depurar la matriz objeto de auditoria.

4.- Se recomienda remitir oportunamente la información solicitada por la Oficina Asesora de Control Interno, porque es la encargada de realizar los seguimientos al trámite de las PQRSD recibidas en la entidad, y realizar las acciones de mejoramiento.

5.- Se reitera continuar fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental – SIDCAR, toda vez que los términos de respuestas no están ajustados a los términos establecidos por la ley, por lo cual se evidencia que algunas de las respuestas se encuentran con vencimiento en la plataforma, sin embargo, fueron resueltas dentro los términos otorgados por la ley, como se evidencia en los siguientes radicados: 20241102894, 20241102608, 20241102900 y 20241103810.

6.- Se reitera realizar la adecuada clasificación y términos de respuestas de las PQRSD en la plataforma SIDCAR, por parte de la oficina responsable, a fin de minimizar errores que afecten la confiabilidad de la información y los resultados de la evaluación que realiza la Oficina Asesora de Control Interno.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2024
		Fecha de elaboración: 26/08/ 2024

7. Se recomienda a todas las dependencias de la entidad, la apropiación y uso óptimo del Sistema de Gestión Documental y seguimiento permanente al trámite de las PQRS, registrando oportunamente las respuestas dadas cada una.

Trabajando por una Córdoba Territorio Sostenible,

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL
Asesor Control Interno Administrativo – CVS