



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de julio a 31
de diciembre del 2024**

Fecha de elaboración: 28 /02/ 2025

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

**SEGUNDO SEMESTRE
DEL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**

FEBRERO – 2025

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 PQRSD.	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 2024 -1	8
6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2024-2.....	8
6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES.....	10
6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA	11
6.6. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA	12
6.7. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	13
6.8. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.....	14
6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.....	16
6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL.	17
6.12. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.	18
7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES	19
6.1. POR PARTE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	19
6.2. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	20
6.3. OR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL.....	21
6.4. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.....	22
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23



	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 segundo semestre del 2024 a saber: **01 de julio a 31 de diciembre 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 tramite, los cuales se especificarán más adelante.

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

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025



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 segundo 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 segundo 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.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 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.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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

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

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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

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

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

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

Que en cumplimiento del imperativo de orden legal establecido en la norma que antecede, la Corporación ha habilitado una amplia gama de canales de atención ciudadana, como una estrategia de lucha en contra la corrupción y de atención al ciudadano, en ese sentido cuenta al interior del SGI, con el proceso GE-PR-04 – PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHO DE PETICIÓN -, el cual se compone de formatos e instructivos establecidos en lenguaje claro, para recepción de peticiones encaminados al fortalecimiento del servicio público para lograr un mejor servicio a la comunidad.

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

5.1.1. MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Sistema de Gestión Documental –
- sidcar.cvs.gov.co/Módulos/Buzón/RadicarPQRS.aspx. (a través de esta opción, el ciudadano podrá registrar su petición, queja o reclamo sobre temas relacionados con la competencia de la Corporación, para lo cual, se requiere

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 encuentra reportados en la página web de la Corporación).

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION

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

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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

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

6.3. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2024 -2

NUMERO DE PQRSD	3.085
------------------------	--------------

**6.4. NUMERO DE PQRSD TRAMITADAS Y REPORTADAS POR
DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2024- 1 Y 2024 - 2**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS DE - Enero a Junio 2024-1)	NÚMERO DE PQRS DE Julio a Diciembre 2024- 2
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	183
SUBDIRECCION DE PLANEACION	399	718
SECRETARIA GENERAL	696	1.194
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.147	990
TOTAL PQRS	2.390	3.085

La Secretaria General, presentó una matriz con 1.194 PQRS, de las cuales se excluyeron las notas internas, quedando un total de 688 PQRS, Por lo tanto, resultado es el siguiente:

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

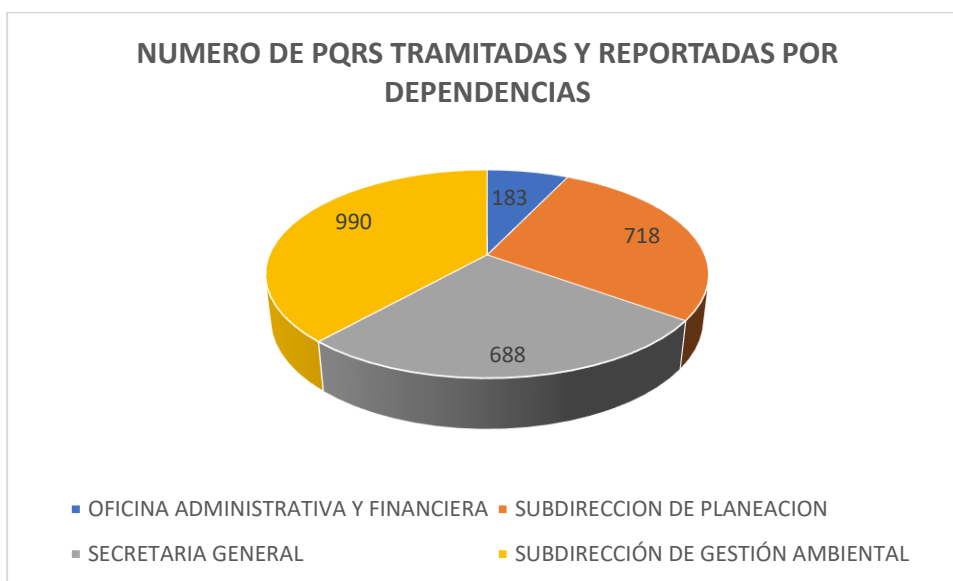
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS DE Julio a Diciembre 2024- 2
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	183
SUBDIRECCION DE PLANEACION	718
SECRETARIA GENERAL	688
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	990
TOTAL PQRS	2.579



Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRS por dependencias, recibidas, durante el segundo 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 38%, seguida de la Subdirección de Planeación Ambiental con 28%, la Secretaría General con 27% y la Oficina Administrativa y Financiera con 7%.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

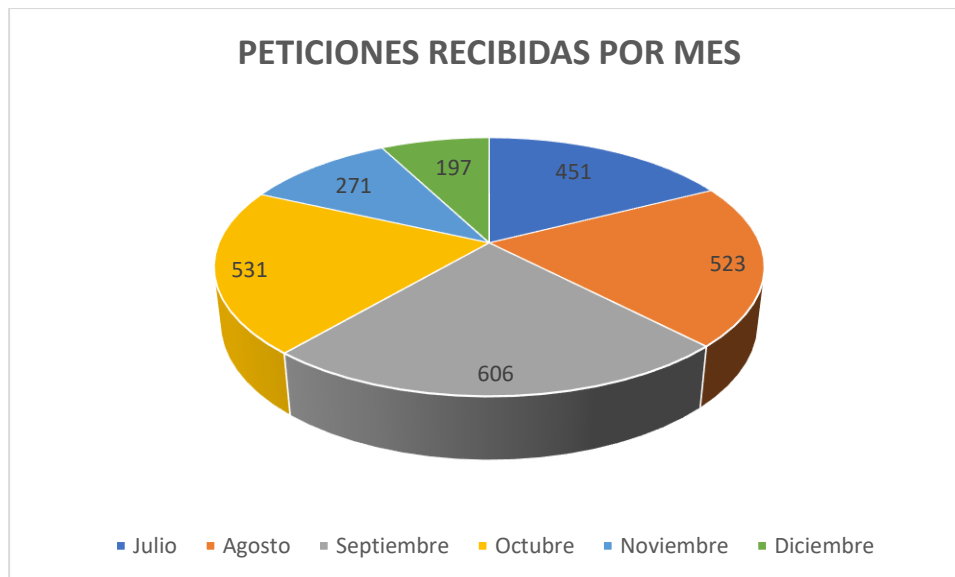
Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

6.5. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024

MES	OAF	SPA	SG	SGA	PQRS POR MES
Julio	18	24	160	249	451
Agosto	65	122	122	214	523
Septiembre	43	146	201	216	606
Octubre	26	162	192	151	531
Noviembre	16	155	08	92	271
Diciembre	15	109	05	68	197
TOTAL	183	718	688	990	2.579

Como se evidencia en la tabla que, en el segundo semestre de 2024, en el mes de diciembre se radicaron el menor número de las PQRS (197) y en el mes de septiembre se radicaron el mayor número de PQRS (606).



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

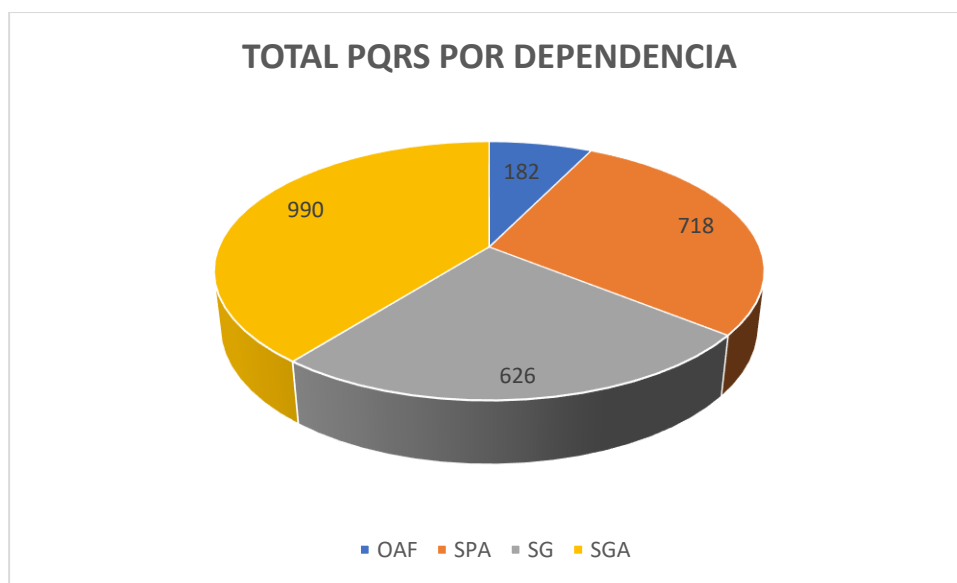
Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

6.6. 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 julio a 31 de diciembre de 2024

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA
OAF	183	01	182
SPA	718	00	718
SG	688	62	626
SGA	990	00	990
TOTAL PQRS	2.579	63	2.516



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

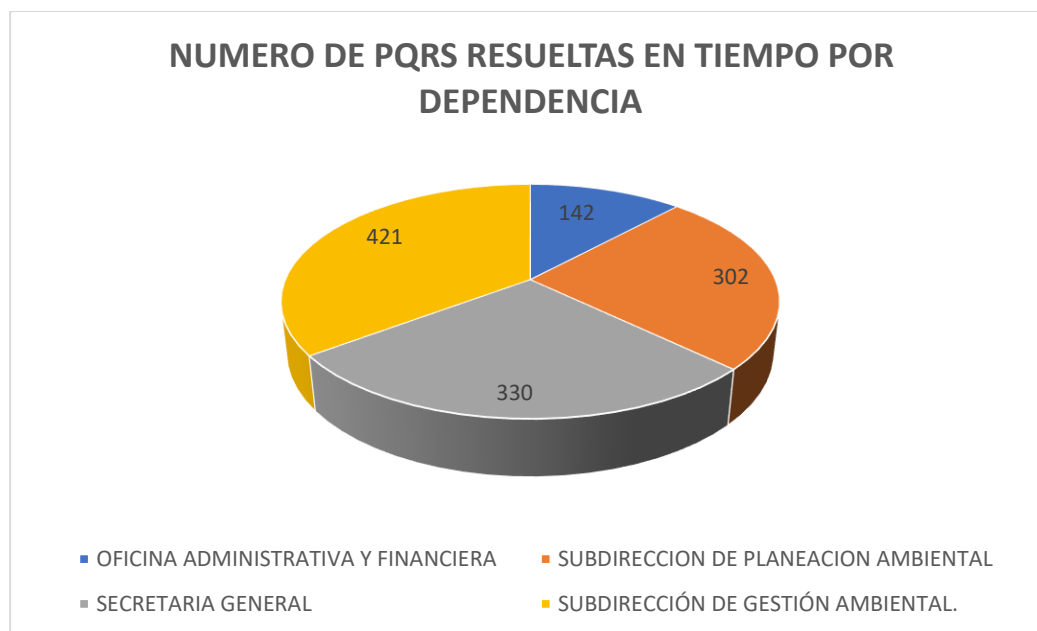
Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

6.7. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	142
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	302
SECRETARIA GENERAL	330
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	421

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.



	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

6.8. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	20
SECRETARIA GENERAL	41
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	0

OBSERVACION: 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

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

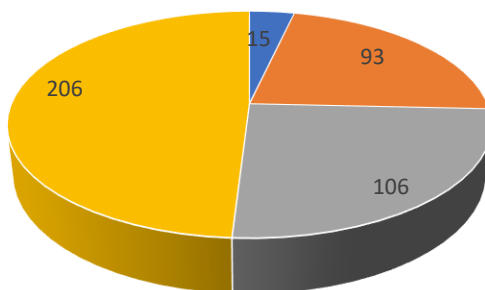
Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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



Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	93
SECRETARIA GENERAL	106
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	206

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



■ OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA ■ SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL
■ SECRETARIA GENERAL ■ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 **183** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente **157**, equivalente al **86%** del total de PQRS enviadas a esta oficina, de los cuales **15** fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas equivalentes al **9%** de la prueba selectiva de las PQRS, por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina.

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 **718** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas **415**, equivalente al **58%** del total de PQRS enviadas a esta oficina, de los cuales **93** fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas equivalentes al **22%** de la prueba selectiva de 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 **688** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente **477**, equivalente al **69%** del total de PQRS enviadas a esta oficina, de los cuales **106** fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas equivalentes al **22%** de la prueba selectiva de las PQRS, por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo - Subdirección de Gestión Ambiental.

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Gestión Ambiental, de un total de **990** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente **627**, equivalente al **63%**, del total de PQRS enviadas, de los cuales **206** fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas equivalentes al **33%** de la prueba selectiva de 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	20241108488	56	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20241108510	37	15 días calendarios	15 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACION	20241109888	17	15 días hábiles	10 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACION	20241110993	18	15 días hábiles	15 días hábiles

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.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS 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 DOCUMENTOS	20241112881	16	15 días calendarios	10 días hábiles
PETICION DE DOCUMENTOS	20241106185	16	15 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE DOCUMENTOS	20241107162	22	15 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241108116	21	30 días calendario	10 días hábiles

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 PQRSD evaluados, se encuentran tramitada con vencimiento en la plataforma SIDCAR y por fuera de los términos de ley.

6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS 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
SOLICITUD DE INFORMACION	20241111241	22	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20241110202	11	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE COPIAS	20241110113	64	3 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241109342	15	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20241106358	Sin respuesta	10 días calendario	10 días hábiles

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025



PETICION DE INTERES PARTICULAR	20241111446	Sin respuesta	3 días calendario	10 días hábiles
--------------------------------	-------------	---------------	-------------------	-----------------

Revisada la matriz reportada por la Secretaria General, se evidencia en el cuadro anterior, que algunos radicados de las PQRSD evaluadas, se encuentran tramitadas con vencimiento en la plataforma SIDCAR y términos de ley. Igualmente se encontraron sin respuesta, lo que imposibilitó hacer el seguimiento a las mismas.

6.12. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION 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	20241106168	14	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20241106178	21	15 días calendario	15 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241106170	26	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241106182	22	15 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20241106222	32	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE CONSULTA	20241106228	42	30 días calendario	30 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 PQRSD evaluadas, se encuentran tramitadas con vencimiento en la plataforma SIDCAR y no cumplen con los términos de ley.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 –

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 INFORMACION	20241106580	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106797	10 días hábiles	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACION	20241107293	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	20241107347	15 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACION	20241107467	10 días hábiles	SI	5

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241107547	10 días hábiles	SI	1
-------------------------	-------------	-----------------	----	---

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.

7.2. 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 INFORMACION	20241108130	10 días hábiles.	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106529	10 días hábiles.	NO	11
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106284	10 días hábiles.	NO	14
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106185	10 días hábiles.	NO	14
PETICIÓN DE INFORMACION	20241106382	10 días hábiles.	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACION	20241113550	10 días hábiles.	SI	5

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.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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 DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241111430	10 días hábiles	SI	7
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241111395	10 días hábiles	SI	7
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241110007	10 días hábiles	NO	59
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241111241	10 días hábiles	NO	23
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241110572	10 días hábiles	NO	25

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.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS		
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL	Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre de 2024
		Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

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	20241106302	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106217	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106509	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106598	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106465	10 días hábiles	NO	66
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106168	10 días hábiles	NO	16
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106169	10 días hábiles	NO	17
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20241106189	10 días hábiles	NO	17

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

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre de 2024**

Fecha de elaboración: 28/02/ 2025

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- Según la matriz reportada por cada área, en la vigencia de julio a diciembre de 2024, las dependencias con mayor número de PQRS, presentadas por la ciudadanía, fueron en su orden las Subdirección de Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación Ambiental, atendiendo un **66%**.

2.- Se observa que de las 1.656 PQRS evaluadas de manera selectiva, se encontraron sin respuestas 61 a fecha 30 de diciembre 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 (0); Subdirección de Planeación Ambiental: (20); Secretaria General: (41), Subdirección de Gestión Ambiental: (0), se relacionan en la matriz objeto de la auditoría.

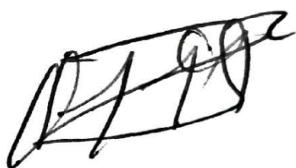
3.- Se encontraron en la matriz enviada por cada dependencia 63 PQRS con radicados repetidos, se recomienda depurar la matriz objeto de auditoría.

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 PQRS recibidas en la entidad, y realizar las acciones de mejoramiento.

5.- Se reitera realizar la adecuada clasificación y términos de respuestas de las PQRS 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.

6. 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.

Cordialmente,



ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL
Asesor Control Interno Administrativo – CVS