



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 2025**

Fecha de elaboración: 25 /08/ 2025

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

**PRIMER SEMESTRE
DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2025**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**

AGOSTO – 2025

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2025**

Fecha de elaboración: 20/08/ 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.....	10
6.6. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA	11
6.7. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	12
6.8. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.	13
6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.....	15
6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL.....	16
6.12. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.	17
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18



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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRÉS AVELINO GONZÁLEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2025**

Fecha de elaboración: 20/08/ 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 primer semestre del 2025 a saber: **01 de enero a 30 de junio de 2025.**

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

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 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, tramite y posterior decisión de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2025.

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 2025.
- 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

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 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.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 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:

CLASIFICACIÓN	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. METODOLOGÍA

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2025**

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

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 SIDCAR con que cuenta la Corporación.

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

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

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

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

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

5.1.1. MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 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 EVALUACIÓN

6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN 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 enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

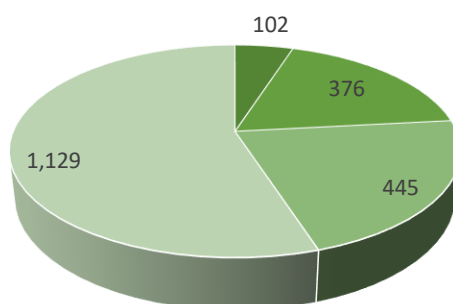
6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2025 -1

NUMERO DE PQRS	2.052
-----------------------	--------------

6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2025 - 1

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS DE - Enero a Junio 2025-1)
SECRETARIA GENERAL	102
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	376
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	445
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.129
TOTAL, PQRS	2.052

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



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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRS por dependencias, recibidas, durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con la matriz reportada por cada dependencia, se concentraron la mayor parte en la Subdirección de Gestión Ambiental, peticiones que representan un 55%, seguida de la oficina Administrativa y Financiera con 22%, la Subdirección de Planeación Ambiental con 18% y la Secretaria General con 5%.

6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

Del 1 de enero a 30 de junio de 2025

MES	SG	SPA	OAF	SGA	PQRS POR MES
Enero	11	20	28	180	239
Febrero	19	13	106	228	366
Marzo	18	28	216	186	448
Abril	18	28	26	184	256
Mayo	26	157	34	165	382
Junio	10	130	35	186	361
TOTAL	102	376	445	1.129	2.052

Como se evidencia en la tabla que, en el primer semestre de 2025, en el mes de enero se radicaron el menor número de las PQRS (239) y en el mes de marzo se radicaron el mayor número de PQRS (448).

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

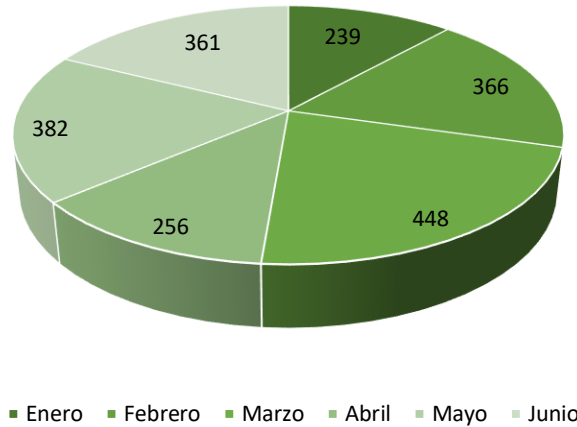
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

PETICIONES RECIBIDAS POR MES



6.5. NÚMERO 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 2025

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS	TOTAL, PQRS POR DEPENDENCIA
SG	102	1	101
SPA	376	4	372
OAF	445	2	443
SGA	1.129	227	902
TOTAL, PQRS	2.052	234	1.818

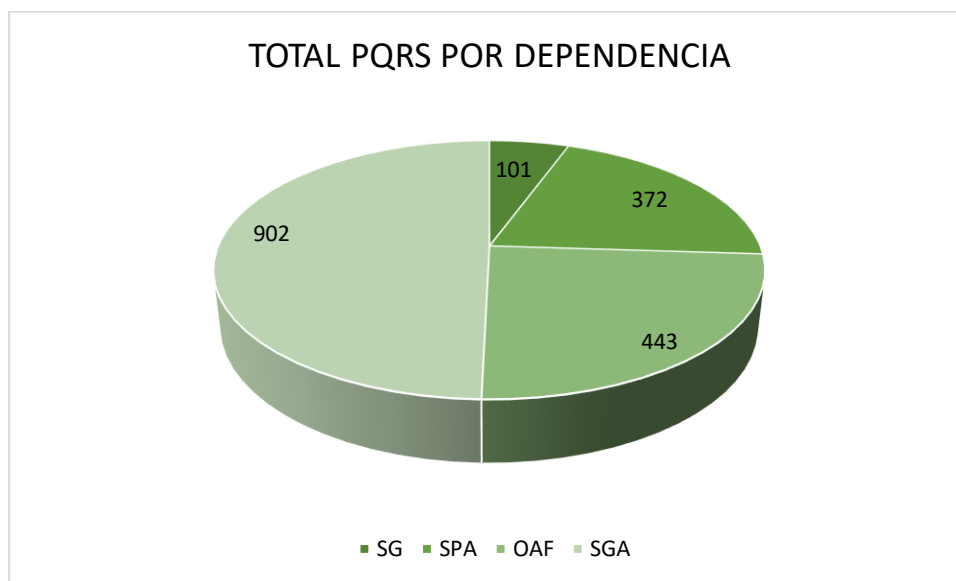
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025



6.6. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

Del 1 de enero a 30 de junio de 2025

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
SECRETARIA GENERAL	50
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	256
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	381
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	280
TOTAL	967

-OBERVACIÓN: 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, como se detalla en la siguiente grafica.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

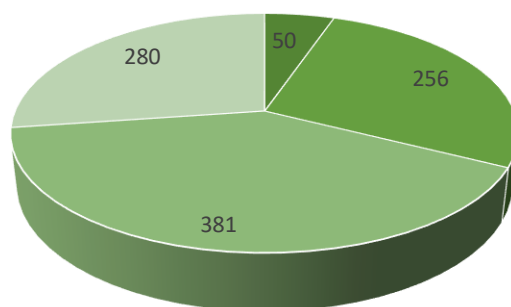
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

**NÚMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR
DEPENDENCIA**



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

6.7. NÚMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

Del 1 de enero a 30 de junio de 2025

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
	04
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	43
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	00
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	25
TOTAL	72

OBERVACIÓN: De las muestras tomadas de las PQRS evaluadas, producto de la escogencia selectiva, algunas se encuentran sin respuestas por parte de las dependencias competentes, tal como se evidencia en la siguiente grafica.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

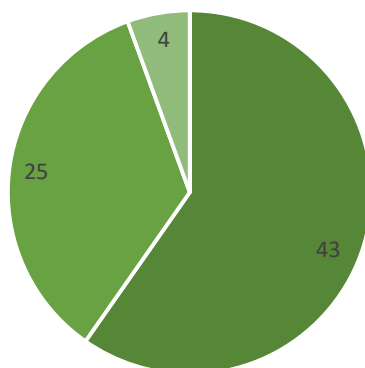
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA



■ SUBDIRECCION DE PLANEACION

■ SUBDIRECCIONDE GESTION AMBIENTAL

■ SECRETARIA GENERAL

■ OFICINA ADMINISTRATIVA Y F,INANCIERA

6.8. NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.

Del 1 de enero a 30 de junio de 2025

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
SECRETARIA GENERAL	48
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	73
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	64
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	138
TOTAL	323

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

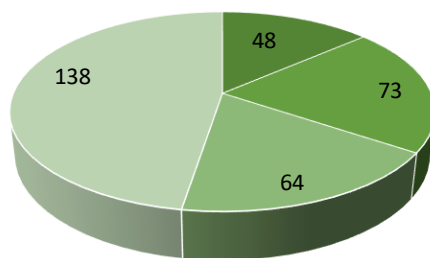
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

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



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

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 **102** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas 102, equivalente al 100% del total de PQRS, de los cuales 48 fueron resueltos en destiempo equivalentes a un 47%, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, se evidenciaron respuestas 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 **376** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas 373, equivalente al 100% del total de PQRS, de los cuales **73** fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, se evidenciaron respuestas por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina, equivalente a un 19%.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 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 445 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas 445, equivalente al 100% del total de PQRS enviadas a esta oficina, de los cuales 64 fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, se evidenciaron respuestas por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina, equivalente a un 14%.

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 1.129 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente **443**, equivalente al 39%, del total de PQRS, de los cuales 138 fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, se evidenciaron respuestas por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina, equivalente a un 31%.

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

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICIÓN DE INFORMACION	20251102380	31	30 días calendario	10 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACION	20251102406	31	15 días calendarios	10 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20251102462	40	15 días calendarios	10 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20251102490	34	15 días calendarios	10 días hábiles

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio de 2025**

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

OBSERVACIÓN: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la OAF, se evidencia en el cuadro anterior, algunos PQRS evaluados, fueron resueltos por fuera de los términos de ley.

6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SECRETARIA GENERAL.

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICIÓN DE INFORMACION	20251100811	33	15 días calendarios	10 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACION	20251101721	4	3 días calendario	10 días Hábiles
PETICIÓN DE INFORMACION	20251101785	20	15 días Hábiles	10 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251101815	15	15 días Hábiles	10 días hábiles

OBSERVACIÓN: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la Secretaria General, 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 RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE PLANEACION.

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20251100266	22	15 días hábiles	10 días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACION	20251101502	18	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICIÓN DE COPIAS	20251103438	21	15 días calendario	10 días Hábiles

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

PETICIÓN DE INFORMACION	20251103814	17	15 días calendarios	10 días hábiles
-------------------------	-------------	----	---------------------	-----------------

Revisada la matriz reportada por la Subdirección Planeación, 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 SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251103902	36	15 días calendarios	15 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACION	20251104032	23	30 días hábiles	15 días Hábiles
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251104114	18	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251104146	17	15 días Hábiles	10 días hábiles

OBSERVACIÓN: 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.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio de 2025

Fecha de elaboración: 20/08/ 2025

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- Según la matriz reportada por cada área, en la vigencia de enero a junio de 2025, las dependencias con mayor número de PQRS, presentadas por la ciudadanía, fueron en su orden las Subdirección de Gestión Ambiental y la Oficina Administrativa y financiera, atendiendo un **77%**.

2.- Se observa que de las 1.366 PQRS evaluadas de manera selectiva, se encontraron sin respuestas 72 a fecha 30 de junio de 2025, 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: Secretaria General: (4); y Subdirección de Gestión Ambiental: (25) y Subdirección de Planeación Ambiental: (43).

3.- Se encontraron en la matriz enviada por cada dependencia 234 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