

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



1. INFORMACIÓN GENERAL

Título: Informe de peticiones. Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD

Periodo evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2025

Fecha de presentación: 16 de febrero de 2026

Oficina que remitió la información:

- Oficina Administrativa y Financiera
- Subdirección de Gestión Ambiental
- Subdirección de Planeación Ambiental
- Secretaria General

2. OBJETIVO(S) DEL INFORME

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 PQRSD correspondiente **al segundo 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 PQRSD radicadas en el segundo semestre del año 2025.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Realizar recomendaciones por parte de la Oficina 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
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe de PQRSD tiene como alcance la recopilación, análisis y presentación de la información relacionada con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias recibidas por la Corporación Autónoma Regional – CVS durante el período evaluado, el cual corresponde desde el 01/07/2025 a 31/12/2025.

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, Sugerencias y Denuncias, 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 PQRSD 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.

4. ANTECEDENTES

Ley 87 de 1993, artículo 2 literal b, c y d, son objetivos del Sistema de Control Interno: Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

Velar por que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesario.

Ley 87 de 1993 artículo 9: *Definición de la unidad u oficina de coordinación del control interno.* Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. Ver Decreto Nacional 1826 de 1994. Se crea la Oficina de Coordinación de Control Interno en los ministerios y departamentos administrativos.

DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO. En desarrollo de las funciones señaladas en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno,

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



o quien haga sus veces, dentro de las organizaciones públicas, se enmarcan en cinco tópicos, a saber: valoración de riesgos, acompañar y asesorar, realizar evaluación y seguimiento, fomentar la cultura de control, y relación con entes externos.

La realización del presente informe se hace cumpliendo el cronograma establecido para el año 2026.

5. 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.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



5.1 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

6. INFORMACIÓN CONSULTADA

- Nota interna con radicado No. 20263100008 donde la Oficina de Control Interno Administrativo solicita la información de las PQRSD a las oficinas de Secretaria General, Subdirección de Gestión Ambiental, Subdirección de Planeación Ambiental y Oficina Administrativa y Financiera
- Nota interna con radicado No.20263100188 dando respuesta Secretaria General
- Nota interna con radicado No.20263100227 dando respuesta Subdirección de Gestión Ambiental
- Nota interna con radicado No. 20263100077 dando respuesta Subdirección de Planeación Ambiental
- Nota interna con radicado No. 20263100133 dando respuesta la Oficina Administrativa y Financiera

7. METODOLOGÍA

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

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



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 PQRSD, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación. Cada dependencia envía a Control Interno Administrativo, la matriz interna de seguimiento que llevan para tales efectos con fundamento en la cual, esta dependencia procede a analizar su contenido, el cual es verificado con la información que queda radicada en el Sistema de Gestión Documental SIDCAR con que cuenta la Corporación.

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

8.1 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:

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO



8.2 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 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).

8.3 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).

9. RESULTADOS DE LA EVALUACION

9.1 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	

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



**9.2 NUMERO TOTAL DE PQRSD TRAMITADAS PARA LA
VIGENCIA 2025 -1**

NUMERO DE PQRSD	2.052
------------------------	--------------

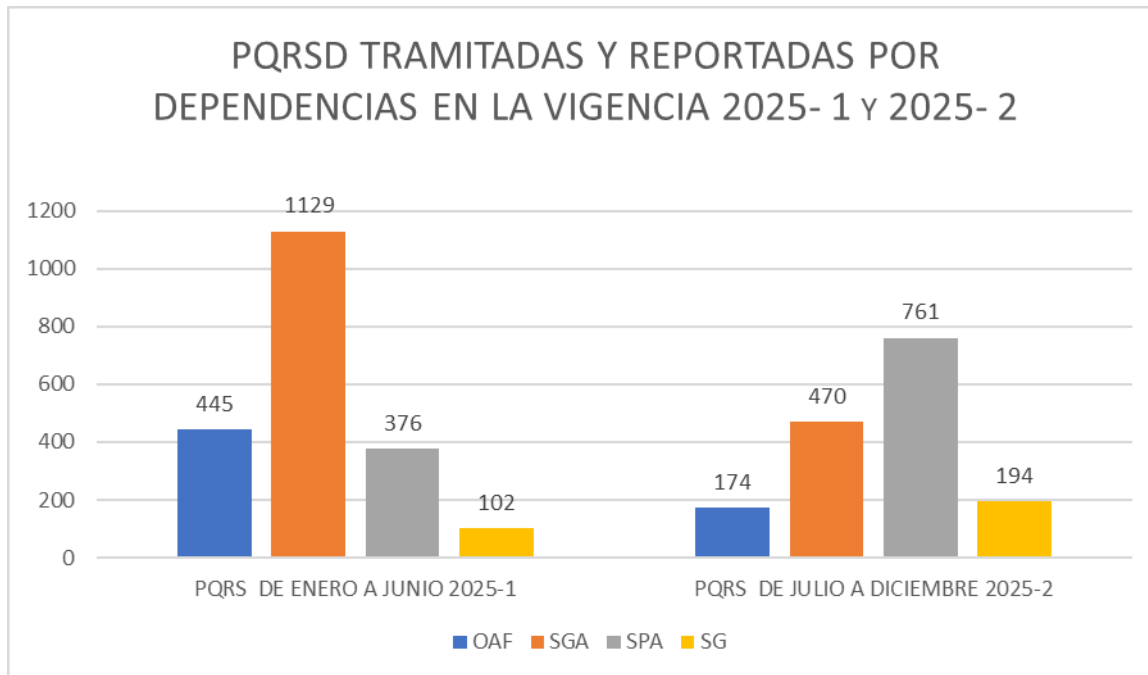
9.3 NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2025 -2

NUMERO DE PQRSD	1599
------------------------	-------------

**9.4 NUMERO DE PQRSD TRAMITADAS Y REPORTADAS POR
DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2025- 1 y 2025- 2**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS DE -Enero a Junio 2025-1)	NÚMERO DE PQRS DE Julio a Diciembre 2025- 2
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	445	174
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.129	470
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	376	761
SECRETARIA GENERAL	102	194
TOTAL PQRSD	2.052	1.599

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



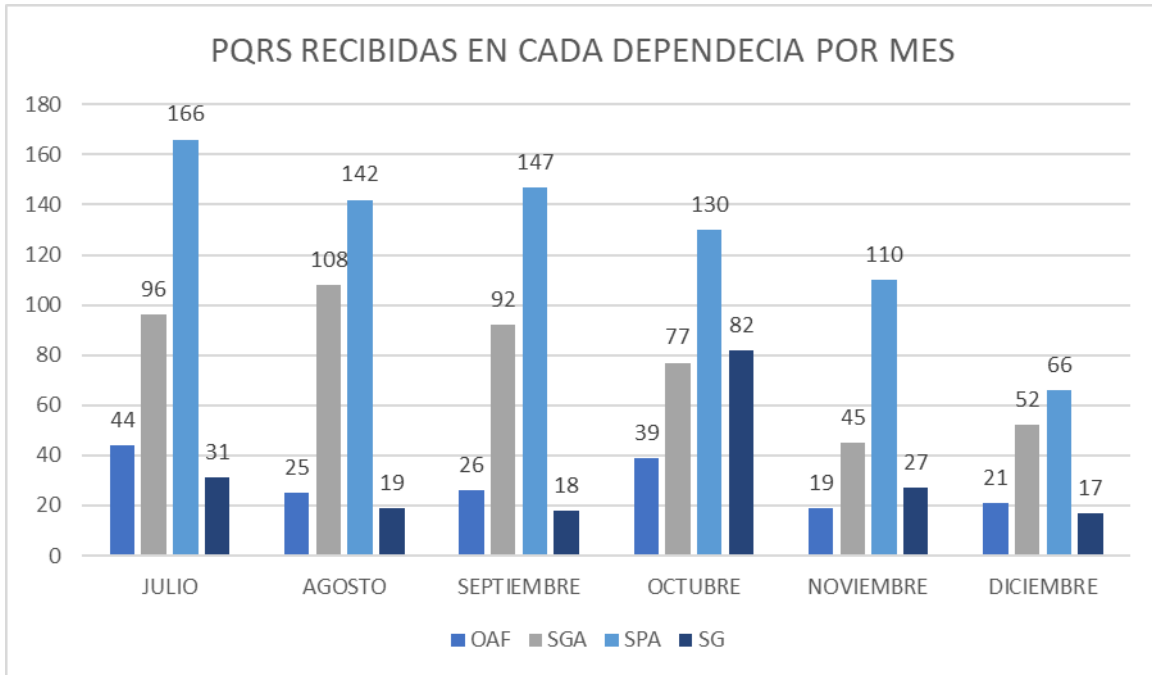
Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRS D por dependencias, recibidas, durante el segundo semestre de 2025, de acuerdo con la matriz reportada por cada dependencia, se concentraron la mayor parte en la Subdirección de Planeación Ambiental, solicitudes que representan un 48%, seguida de la Subdirección de Gestión Ambiental con 29%, la Secretaria General con un 12% y la Oficina Administrativa y Financiera con un 11%.

9.5 PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025

MES	OAF	SGA	SPA	SG	TOTAL PQRS POR MES
Julio	44	96	166	31	337
Agosto	25	108	142	19	294
Septiembre	26	92	147	18	283
Octubre	39	77	130	82	328
Noviembre	19	45	110	27	201
Diciembre	21	52	66	17	156
TOTAL	174	470	761	194	1.599

Como se evidencia en la tabla que, en el segundo semestre de 2025, en el mes de diciembre se radicaron el menor número de las PQRSD (156) y en el mes de Julio se radicaron el mayor número de PQRSD (337).



9.6 NUMERO DE RADICADOS DE PQRSD REPETIDOS POR DEPENDENCIA

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

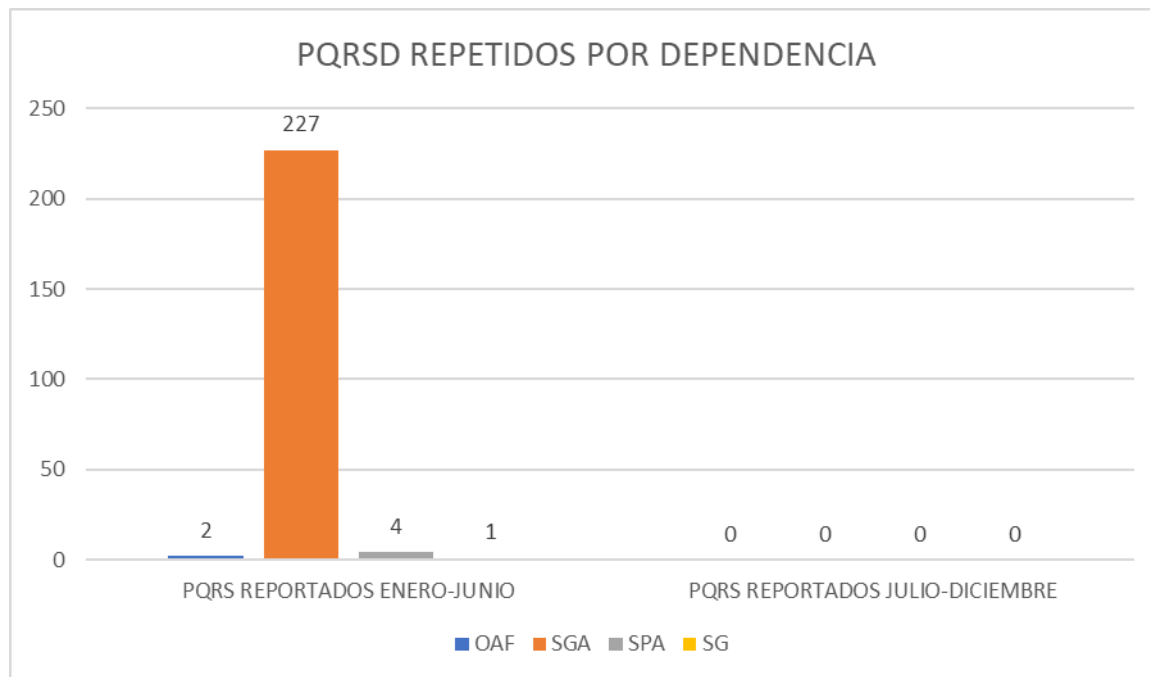
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ ENERO - JUNIO	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS JULIO -DICIEMBRE	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA
OAF	2	0	174
SGA	227	0	470
SPA	4	0	761
SG	1	0	194
TOTAL PQRS	234	0	1.599

En la matriz reportada por cada dependencia, no se evidencia números de radicados repetidos de las PQRS, entre el mes de julio a diciembre de 2025.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

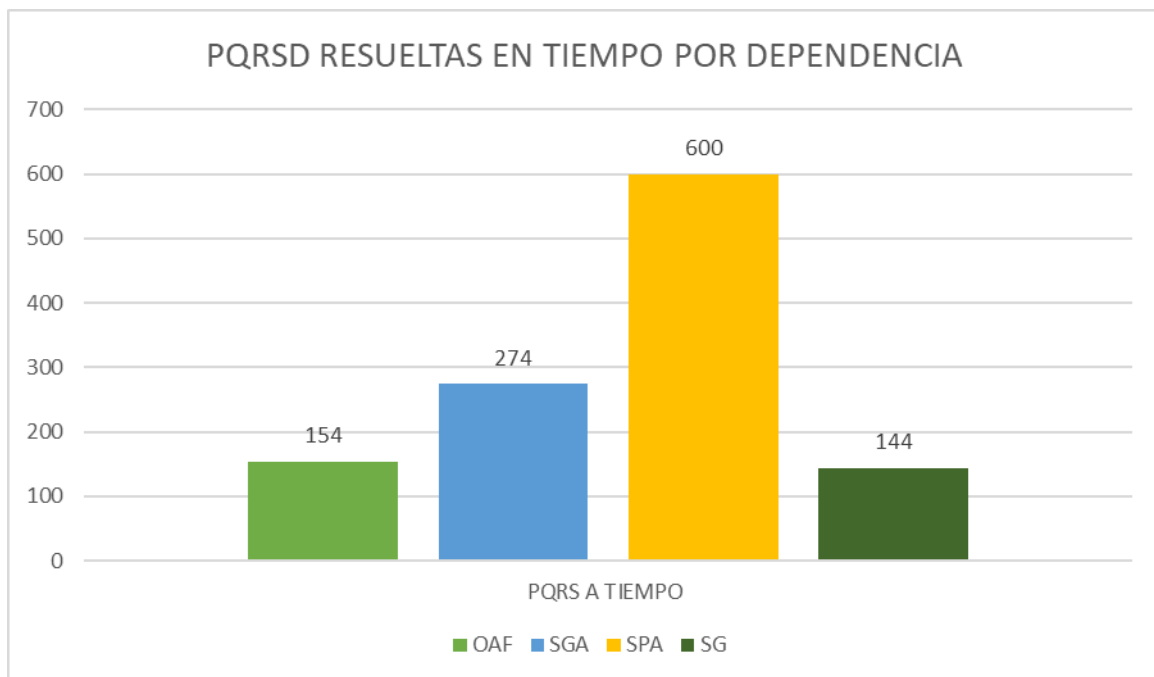


**9.7 NUMERO DE PQRSD RESUELTAS EN TIEMPO POR
DEPENDENCIA**

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	154
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	274
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL	600
SECRETARIA GENERAL	144
TOTAL	1.172

OBERVACION: De las muestras tomadas de las PQRSD 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
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

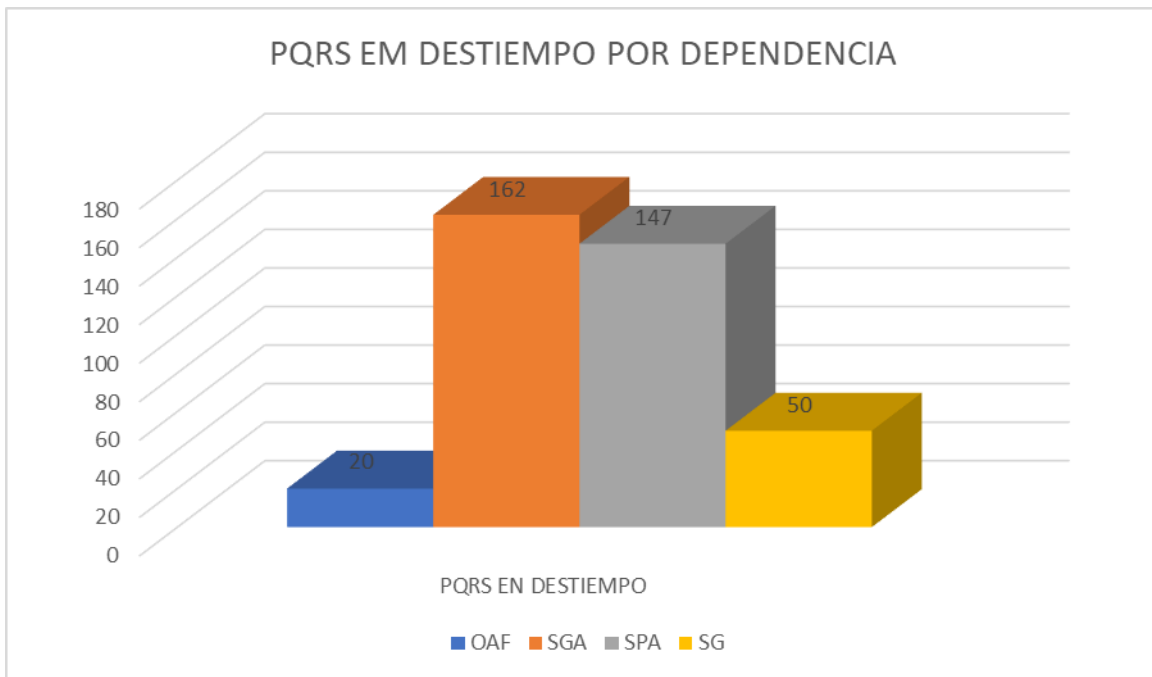


**9.8 NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO
POR DEPENDENCIA.**

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	162
SUBDIRECCION DE PLANEACION	147
SECRETARIA GENERAL	50
TOTAL	379

OBERVACION: De las muestras tomadas de las PQRSD evaluadas, producto de la escogencia selectiva, algunas fueron resueltas en destiempo por parte de las dependencias.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



Número de Peticiones Resueltas en Destiempo Oficina Administrativa y Financiera.

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRSD por parte de la Oficina Administrativa y Financiera, de un total de **174** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente **174**, equivalente al **100%** del total de PQRSD, de los cuales **20** 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 **11%**, por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo Subdirección de Gestión Ambiental.

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRSD por parte de la Subdirección de Planeación Ambiental de un total de **470** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas **436**, equivalente al **93%** del total de PQRSD, de los cuales **162** 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 **37%**, por fuera del límite de tiempo.

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 Secretaria General, de un total de **761** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente **747**, equivalente al **98%** del total de PQRSD, de los cuales **147** 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 **20%**, por fuera del límite de tiempo.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo – Secretaria General.

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRSD por parte de la Subdirección de Gestión Ambiental, de un total de **194** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas **194**, equivalente al **100%**, del total de PQRSD, de las cuales **50** fueron resueltas en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



que antecede, se evidenciaron respuestas equivalentes al **26%**, por fuera del límite de tiempo.

9.9.- 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 GENERAL	20251109127	22	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251109468	17	15 días Hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20251109802	30	15 días Calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251110103	21	15 días Hábiles	10 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20251110746	42	10 días Calendarios	10 días hábiles

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la OAF, se evidencia en el cuadro anterior, algunos PQRSD evaluadas, fueron resueltas por fuera de los términos de ley.

9.10 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	20251107307	43	15 días Hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251107523	110	15 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20251107768	18	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251107925	26	30 días calendario	10 días hábiles

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



PETICION DE INFORMACION	20251108285	57	15 días Hábles	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.

**9.11 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 INFORMACION	20251107296	19	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251107315	21	10 días calendario	10 días Hábles
PETICION DE INFORMACION	20251107520	22	3 días calendario	10 días Hábles
PETICION INTERES GENERAL	20251110163	19	15 días hábiles	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251111994	33	30 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 por fuera del término de ley.

**9.12 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
PETICION DE COPIAS	20251107827	8	3 días calendarios	10 días hábiles

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



PETICION DE INFORMACION	20251107202	52	15 días hábiles	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20251109157	54	15 días hábiles	10 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20251109741	86	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20251112336	26	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 PQRSD evaluadas, se encuentran tramitadas con vencimiento en la plataforma SIDCAR y con respuesta dentro del término de ley.

10. 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.

10.1.- 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	20251107441	10 ías hábiles	SI	1

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251107672	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251108311	10 días hábiles	SI	1
PETICION DE INTERES GENERAL	20251108630	15 días hábiles	SI	2
PETICION DE INFORMACION	20251110103	10 días hábiles	NO	21
PETICION DE INFORMACION	20251109468	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.

10.2 POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE GESTION 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	20251107142	10 días hábiles.	SI	3
PETICION DE INTERES GENERAL	20251107768	15 días hábiles	NO	18
PETICION DE INFORMACION	20251107925	10 días hábiles	NO	26
PETICION DE INFORMACION	20251108285	10 días hábiles	NO	57
PETICIÓN DE CONSULTA	20251107263	30 días hábiles.	SI	6

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



PETICION DE INFORMACION	20251107383	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. 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.

10.3 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)
PETICION DE INFORMACION	20251112064	10 días hábiles	SI	1
PETICION DE INTERES GENERAL	20251111149	10 días hábiles	SI	7
PETICION DE INFORMACION	20251107315	10 días hábiles	NO	21
PETICION DE INFORMACION	20251107520	10 días hábiles	NO	22
PETICION DE INFORMACION	20251109988	10 días hábiles	SI	9

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

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y
DEL SAN JORGE CVS
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**



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.

10.4 POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL

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	20251112780	10 días hábiles	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251112727	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251113400	10 días hábiles	SI	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20251113446	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE COPIAS	20251112336	10 días hábiles	NO	26
PETICIÓN DE INFORMACION	20251109157	10 días hábiles	NO	54
PETICION DE INFORMACION	20251113447	10 días hábiles	NO	26

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.

11 CONCLUSIONES

1. Según la matriz reportada por cada área, en la vigencia de julio a diciembre de 2025, las dependencias con mayor número de PQRSD, presentadas por la ciudadanía, fueron en su orden la Subdirección de Planeación Ambiental, atendiendo un **47%**.
- 2.- Se observa que de las **1.551** PQRSD evaluadas de manera selectiva, se encontraron con respuestas en tiempo de **1.172** y con respuestas en destiempo **379**, por lo cual se les invita a las dependencias, a dar respuesta oportuna a las PQRSD.
3. En la matriz reportada por cada dependencia, no se reportaron PQRSD con radicados repetidos, aspecto que ha sido mejorado por las dependencias.
4. 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.

12. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las dependencias implementar estrategias de seguimiento al procedimiento de las PQRSD, para evidenciar la oportunidad en las respuestas y dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley.
2. Se recomienda a todas las dependencias de la entidad, la apropiación y uso óptimo del Sistema de Gestión Documental de la entidad - SIDCAR, haciendo seguimiento continuo de las PQRS, con el fin de dar respuestas oportunas.



ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL
Asesor Control Interno Administrativo CVS