

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

2020



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	3
2.1. OBJETIVOS GENERALES.....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS.....	4
4. METODOLOGÍA.....	5
5. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN PARA ATENCIÓN DE PQRS.	6
5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRS.....	6
5.1.1. <i>Mecanismos virtuales de atención ciudadana.....</i>	6
5.1.2. <i>Mecanismos no virtuales de atención ciudadana.....</i>	6
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	8
6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN EN TIEMPO A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	8
6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2020-1	8
6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS	8
6.4. NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA	9
6.5. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA.....	10
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Periodo evaluado: Enero - Junio de
2020**

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

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 I semestre de 2020 a saber: 01 de Enero a 30 de Junio del 2020.

Con el presente informe se pretende dar a conocer, el tratamiento legal que la Corporación otorga al ejercicio de los Derechos Fundamentales Constitucionales por parte de la ciudadanía mediante la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través de los diferentes mecanismos establecidos para la recepción y posterior tramite, los cuales se especificarán más adelante.

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



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVOS GENERALES

Dar cumplimiento al imperativo establecido en el Inc. 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, conforme al cual, a las Oficinas de Control Interno les corresponde emitir un informe semestral acerca del deber funcional de vigilancia que le 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 radicadas por parte de la ciudadanía.

En el presente informe, tal como se especifica en precedencia, constituye el seguimiento por parte de esta dependencia a la gestión efectuada por parte de la Corporación frente a la atención oportuna de PQRS, obedecen al periodo correspondiente al I semestre de 2020.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar sugerencias y/o recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, en aras de contribuir al mejoramiento de los mismos.
- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el primer semestre del año 2020.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Comunicar las acciones que se han adelantado por parte de la Control Interno Administrativo para aumentar el grado de cumplimiento, oportunidad, pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de PQRS.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

- **CONSTITUCIONALES:** Artículos 23, 74, 40, 93, 94 y demás normas concordantes de la Constitución Política de Colombia.
- **LEGALES:** Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto ley 019 de 2012, por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley Estatutaria 1755 de 2011, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Justicia y del Derecho, y demás normas concordantes.
- Decreto Legislativo 491 del 2020, por medio del cual, se dictan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas en el marco de la Emergencia Económica y Sanitaria Social y Ecológica.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

4. METODOLOGÍA

Mediante el Sistema de Gestión Documental de la Corporación, a través de nota interna, se conminó muy respetuosamente a los Jefes de las distintas dependencias con incidencia en la tramitología y posterior resolución de PQRS, para que suministraran información relacionada con el asunto objeto de seguimiento, a fin de entrar a analizar aspectos como, tiempo que tarda una dependencia en suministrar respuesta de fondo a partir de la fecha de recibo, tipologías de peticiones y en general, como es el tramite jurídico que la Corporación otorga a los mencionados mecanismos de participación ciudadana en cumplimiento del deber constitucional que le asiste.

Consolidada la información remitida por las distintas dependencias con incidencia en la tramitología y posterior resolución de PQRS, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación. Cada dependencia envía a Control Interno Administrativo, la matriz interna de seguimiento que llevan para tales efectos con fundamento en la cual, esta dependencia procede a analizar su contenido el cual es verificado con la información que queda radicada en el sistema de gestión documental con que cuenta la Corporación.

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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

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 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 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*



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Periodo evaluado: Enero - Junio de
2020**

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

la petición sea radicada en forma escrita, la misma será radicada ante la Oficina de Archivo y Correspondencia).

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



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

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

DEPENDENCIA	SI	NO
Oficina Administrativa y Financiera.	X	
Secretaría General	X	
Subdirección De Planeación.	X	
Subdirección De Gestión Ambiental.	X	

6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2020-1

NUMERO DE PQRS.	598.
------------------------	------

6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
Oficina Administrativa Y Financiera	117 (SIDCAR).
Secretaría General	157 (SIDCAR).
Subdirección De Planeación	286 (SIDCAR).
Subdirección De Gestión Ambiental	31 (SIDCAR) + 7 (VITAL) = 38

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

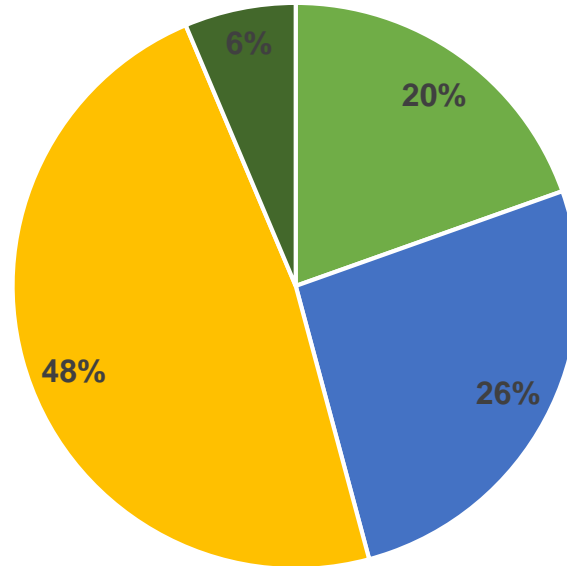
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

**Periodo evaluado: Enero - Junio de
2020**

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

PQRS TRAMITADAS POR DEPENDENCIA



■ Oficina Administrativa Y Financiera ■ Secretaría General
 ■ Subdirección De Planeación ■ Subdirección De Gestión Ambiental

6.4. NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA.	NÚMERO DE PETICIONES.
Oficina Administrativa Y Financiera.	11.
Secretaría General.	26.
Subdirección De Planeación.	De 30 revisadas – 9 se contestaron en destiempo.
Subdirección De Gestión Ambiental.	6.

OBSERVACIÓN: Se aclara que, para el caso de la SPA, la medición que se reporta fue producto de un muestreo realizado por ACI, procedimiento al cual tuvo que acudir como quiera que, en la matriz interna de seguimiento reportada por parte de dicha dependencia, no se incluyeron datos relevantes para la medición, como es el caso de la fecha en que se radicó el documento con su respectivo radicado, dato a partir del cual, empieza a contabilizarse el tiempo de respuesta por parte de la dependencia. En virtud de ello, ACI,

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

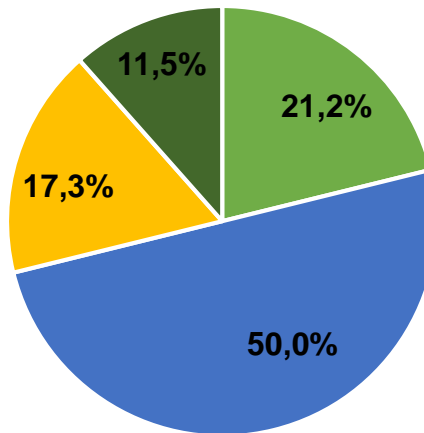
ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Período evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

con base en las fechas de respuestas que fueron reportadas en la matriz, desde el SIDCAR, se revisaron 30 casos de un total de 286, para un porcentaje equivalente a un 10.4%.

PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA



- Oficina Administrativa Y Financiera
- Secretaría General
- Subdirección De Planeación
- Subdirección De Gestión Ambiental

6.5. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA.	NUMERO DE PQRS
Oficina Administrativa Y Financiera.	106.
Secretaría General.	131.
Subdirección De Planeación.	21 (30-9).
Subdirección De Gestión Ambiental.	32.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

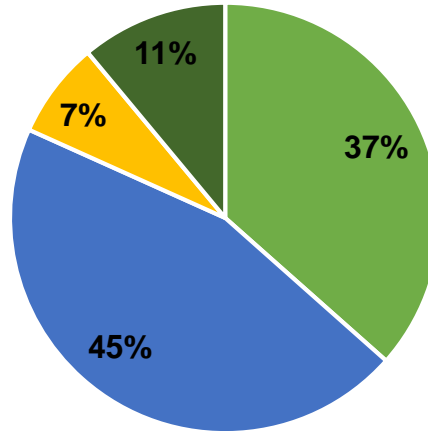
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Período evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

PETICIONES RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA



- Oficina Administrativa Y Financiera
- Subdirección De Planeación
- Secretaría 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

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Periodo evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

1. Que, una vez analizada la información reportada por cada una de las dependencias en las respectivas matrices de seguimiento, se observa que, a la fecha existen un número mínimo de peticiones sin tramitar, conclusión a la cual se llega después de confrontar la información suministrada con el SIDCAR. Es importante que, se proceda de inmediato a verificar, el porqué de tal situación en cada una de las matrices.
2. Debe procederse a unificar las matrices internas que de PQRS llevan cada una de las dependencias, para que estas, reporten los mismos seguimientos y proceder a comparar de manera homogénea. En esta ocasión, las dependencias, no reportaron la misma información. Para efectos de unificar las matrices, se recomienda tener en cuenta el contenido del documento denominado como “LINEAMIENTOS SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN -GESTIÓN OPTIMA PARA LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO” expedido por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, para efectos de dotar de contenido las matrices.
3. Se recomienda que, en las matrices de seguimiento a PQRS, cada dependencia, al momento de recibir una petición, proceda a abordar su estudio jurídico (Factico y Normativo), para que se proceda a tipificar de manera correcta, a que tipología de Petición pertenece el documento que se radica, para que cada petición sea contestada en tiempo. Esto como quiera que, los plazos de respuestas varían dependiendo la tipología de petición. Del análisis de las matrices se pudo observar que, existen peticiones tipificadas como de Consultas (30 días), siendo su verdadera tipología de conformidad con los hechos del documento analizado, de información, razón por la cual, su tiempo de respuesta, desde una perspectiva legal, es inferior (10 días).
4. Fueron enviadas a Control Interno, matrices que no tipificaron la tipología de peticiones que tramitaron, lo que implica de entrada, dificultades para efectos de emitir un seguimiento más adecuado.
5. Que deontológicamente, las peticiones deben resolverse en los términos y/o plazos establecidos en la ley para tales efectos, de fondo y de manera congruente con lo



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ROBIN LARSEN SÁNCHEZ

Período evaluado: Enero - Junio de 2020

Fecha de elaboración: 30/08/ 2020

pedido a fin de que no se vulnere el núcleo esencial del derecho Fundamental Constitucional de cada peticionario, ejercicio jurídico que deben realizar cada una de las áreas al momento de radicar una respuesta con destino a un ciudadano, como quiera que, la vulneración a este derecho fundamental no solo lo genera el suministrar una respuesta por fuera de los plazos establecidos en la ley, si no, el simple hecho de no responder conforme a lo que se pidió, o responder con ambages, entre otras hipótesis, en ese sentido, se recomienda tener en cuenta, además de los lineamientos emitidos por la ANDJ, el proceso establecido en el SGI para tales efectos, el cual es didáctico, y contiene preguntas y respuestas.

6. Que, aunque el número de PQRS, resueltas por fuera de tiempo es muy reducido comparado con las que se resolvieron dentro de los plazos, es importante tener en cuenta que, la vulneración al ejercicio de este derecho Fundamental Constitucional, puede llegar generar consecuencias jurídicas adversas frente a un servidor público, razón por la cual, en la medida de lo posible, todas las PQRS deben resolverse en los tiempos establecidos en la ley.

Trabajando por una Córdoba Hídrica, Biodiversa y Sostenible,



ROBIN LARSEN SÁNCHEZ
Asesor Control Interno Administrativo – CVS