



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 14/02/ 2022

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. OBJETIVO | 2 |
| 2.1. OBJETIVOS GENERALES | 2 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 2 |
| 3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS | 3 |
| 4. METODOLOGÍA | 4 |
| 5. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN PARA ATENCIÓN DE PQRS | 5 |
| 5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRS..... | 5 |
| 5.1.1. <i>Mecanismos virtuales de atención ciudadana.</i> | 5 |
| 5.1.2. <i>Mecanismos no virtuales de atención ciudadana.</i> | 6 |
| 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN | 7 |
| 6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN EN TIEMPO A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO..... | 7 |
| 6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2021-2..... | 7 |
| 6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS | 7 |
| 6.4. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA | 8 |
| 6.5. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA | 10 |
| 6.6. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OAF | 11 |
| 6.7. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SG | 12 |
| 6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SPA..... | 113 |
| 6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SGA | 125 |
| 7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN | 18 |
| 7.1. POR PARTE DE LA OAF | 18 |
| 7.2. POR PARTE DE SG..... | 20 |
| 7.3. POR PARTE DE SPA..... | 22 |
| 7.4. POR PARTE DE SGA | 213 |
| 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 26 |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

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 II semestre del 2021 a saber: **01 de Julio a 31 de diciembre del 2021.**

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: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

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 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 II semestre de 2021.

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 segundosemestre del año 2021.
- 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: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

- **CONSTITUCIONALES:** Artículos 23, 74, 40, 93, 94 y demás normas concordantes de la Constitución Política de Colombia.
- **LEGALES:** Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012, por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley Estatutaria 1755 de 2011, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Justicia y del Derecho, y demás normas concordantes.
- 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**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

4. METODOLOGÍA

A través de nota interna, se comunicó 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 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 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.



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

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 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).



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

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).

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 1 de Julio a 31 de Diciembre del 2021

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACIÓN A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

| DEPENDENCIA | SI | NO |
|--------------------------------------|----|----|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | X | |
| SECRETARÍA GENERAL | X | |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN. | X | |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL. | X | |

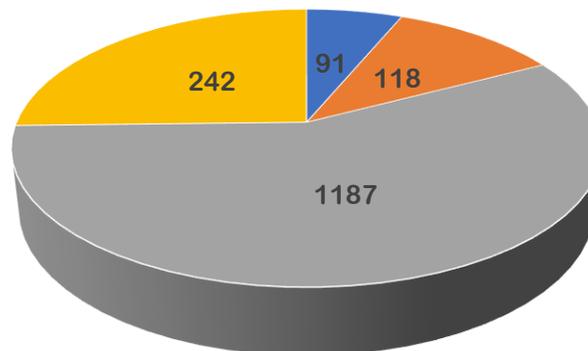
6.2. NÚMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA-II 2021

| | |
|-----------------------|--------------|
| NUMERO DE PQRS | 1.638 |
|-----------------------|--------------|

6.3. NÚMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS

| DEPENDENCIA | NÚMERO DE PQRS |
|-------------------------------------|----------------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 91 |
| SECRETARÍA GENERAL | 118 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | 1187 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL | 242 |
| TOTAL PQRS | 1.638 |

NÚMERO DE PQRS POR DEPENDENCIA



- OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- SECRETARÍA GENERAL
- SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
- SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRS por dependencias, recibidas, durante el 2 semestre de 2021, de acuerdo con la matriz reportada por cada dependencia, se concentraron la mayor parte en la Subdirección de Planeación Ambiental, solicitudes que representan un 72.44%, seguida de la Subdirección de Gestión Ambiental que tramitoun 14.77%, la Secretaria General un 7.2 % y la oficina Administrativa y financiera un 5.5%.

6.4. NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS ENDESTIEMPO POR DEPENDENCIAS.

| DEPENDENCIA | NÚMERO DE PETICIONES | % |
|---|---------------------------------|----------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | 1 | 2.04 |
| SECRETARÍA GENERAL. | 11 | 22.44 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN. | 15 | 30.61 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL. | 22 | 44.89 |

- **Númerode Peticiones Resueltas en Destiempo OAF**

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Oficina Administrativa y Financiera, de un total de 91 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 15 radicados, equivalentes a un 16%, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenció un trato adecuado por parte de la dependenciade Administrativa y Financiera, razón por la cual, el número de peticiones revisadas en destiempo es de uno (1).

- **Númerode Peticiones Resueltas en Destiempo SG**

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Secretaria General, de un total de 118 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 22 radicados, equivalente a un 18%, de los cuales 11 radicados fueron resueltos en destiempo, observando



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas, tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de la Secretaria General.

- **Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SPA**

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Planeación Ambiental, de un total de 1187 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 105 radicados, equivalente a un 9%, de los cuales 15 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 a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de la Subdirección de Planeación.

- **Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SGA**

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Gestión Ambiental, de un total de 242 radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 40 radicados, equivalente a un 16%, de los cuales 22 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 a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte Subdirección de Gestión Ambiental.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

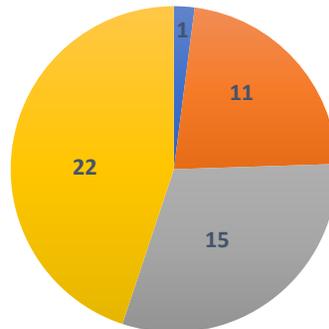
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 1 de Julio a 31 de Diciembre del 2021

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIAS



■ OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA ■ SECRETARIA GENERAL
■ SUBDIRECCION DE PLANEACION ■ SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

6.5. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRS | % |
|--------------------------------------|----------------|-------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | 14 | 10.52 |
| SECRETARÍA GENERAL. | 11 | 8.27 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN AMBIENTAL | 90 | 67.66 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL. | 18 | 13.53 |

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

OBSERVACIÓN: EN EL CUADRO ANTERIOR SE EVIDENCIA LA CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS FINALIZADOS DE FORMA OPORTUNA, TENIENDO EN CUENTA LAS MUESTRAS TOMADAS PARA LA EVALUACIÓN.



6.6. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR OAF

| No | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO 491 DEL 2020 |
|----|-------------------------|-------------|---------------------|----------------------------------|--|
| 1 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211105299 | 11 | 10 CALENDARIO | 20 |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

6.7. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SG

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO O DE RESP UEST A | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUE STA SEGÚN EL DECRET O 491 DEL 2020. |
|---|---------------------------------------|------------------|--|---|---|
| 1 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211105242 | 19 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 2 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211106074 | 40 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 3 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20213102488 | 60 | 15 HABILES | 30 |
| 4 | PETICION CONSULTA | 20211106413 | 42 | 30 CALENDARIOS | 35 |
| 5 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211100963 | 178 | 15 CALENDARIOS | 30 |
| 6 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211107141 | 11 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 7 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211107761 | 16 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 8 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110336 | 25 | 10 CALENDARIOS | 20 |

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 1 de Julio a 31 de Diciembre del 2021

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRET O 491 DEL 2020. |
|----|-------------------------|-------------|---------------------|----------------------------------|---|
| 9 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111021 | 55 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 10 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111182 | 17 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 11 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110919 | 69 | 10 CALENDARIOS | 20 |

6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR SPA

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRETO 491 DEL 2020. |
|---|-------------------------|-------------|---------------------|----------------------------------|--|
| 1 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211106720 | 17 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 2 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211107096 | 20 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 3 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211106597 | 40 | 10CALENDARIOS | 20 |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRETO 491 DEL 2020. |
|----|---------------------------------------|-------------|---------------------|----------------------------------|--|
| 4 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211108208 | 25 | 10 CALENDARIOS | 30 |
| 5 | PETICION DE INFORMACION | 20211108337 | 28 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 6 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211108578 | 19 | 10 HABILES | 20 |
| 7 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211109241 | 23 | 10 CALENDARIOS | 30 |
| 8 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211109163 | 25 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 9 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211109395 | 27 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 10 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211109725 | 19 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 11 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211109395 | 31 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 12 | INFORMACION | 20211109936 | 17 | 10 CALENDARIOS | 20 |

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
 de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRETO 491 DEL 2020. |
|----|-------------------------|-------------|---------------------|----------------------------------|--|
| 13 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110021 | 20 | 15 CALENDARIOS | 20 |
| 14 | PETICION CONSULTA | 20211108109 | 90 | 30 CALENDARIOS | 35 |
| 15 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110404 | 29 | 10 CALENDARIOS | 20 |

6.9 Radicados de Peticiones Resueltas en Destiempo por SGA

| | TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADOS | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN SIDCAR | TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN EL DECRETO 491 DEL 2020. |
|---|-------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|--|
| 1 | PETICIÓN SUJETA TERMINO ESPECIAL | NO A 20211111456 | 38 | 10 CALENDARIOS | 30 |
| 2 | PETICIÓN SUJETA TERMINOS ESPECIALES | NO A 20211111448 | 50 | 10 CALENDARIOS | 30 |
| 3 | PETICIÓN NO SUJETA | NO A 20211111372 | 92 | 10 CALENDARIOS | 30 |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------|-------------|----|----------------|----|--|
| | TERMINO ESPECIAL | | | | | |
| 4 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211111324 | 56 | 10 CALENDARIOS | 30 | |
| 5 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211111313 | 25 | 10 CALENDARIOS | 20 | |
| 6 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211111279 | 91 | 10 CALENDARIOS | 30 | |
| 7 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211111278 | 37 | 10 CALENDARIOS | 30 | |
| 8 | QUEJA - DENUNCIA | 20211106182 | 24 | 10 CALENDARIOS | 30 | |
| 9 | CONSULTA | 20211106137 | 17 | 10 CALENDARIOS | 20 | |
| 10 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211106132 | 34 | 10 CALENDARIOS | 30 | |
| 11 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211105985 | 31 | 10 CALENDARIOS | 30 | |
| 12 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211105762 | 46 | 10 CALENDARIOS | 20 | |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | | | | |
|-----|---------------------------------------|-------------|--|-------------------|----|
| 13 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211105601 | 15 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 14. | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211105600 | 12 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 15 | QUEJA | 20211105499 | 97 | 10 CALENDARIOS | 20 |
| 16 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211105410 | 234 | 10 CALENDARIOS | 30 |
| 17 | QUEJA | 20211105125 | 31 | 10 HABILES | 30 |
| 18 | PETICIÓN DE INFORMACION | 20211105118 | 20 | 60 HABILES | 20 |
| 19 | PETICIÓN DE CONSULTA | 20211105114 | 19 | 10 CALENDARIOS | 35 |
| 20 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211105540 | No present a fecha de respuesta, con una prioridad alta, encontrándose con 198 días hábiles en trámite | 10 CALENDARIOS | 30 |
| 21 | PETICIÓN NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211105389 | No present a fecha de respues | 10 CALENDARIOS | 30 |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | | | | |
|----|---------------------------------------|-------------|---|---------------|----|
| | | | ta, con una prioridad alta, encontrándose con 201 días hábiles en trámite | | |
| 22 | PETICION NO SUJETA A TERMINO ESPECIAL | 20211105847 | 17 | 10 CALENDARIO | 30 |

OBSERVACIÓN: La información detallada en cada cuadro, contiene un muestreo de algunas de las peticiones resueltas en destiempo por parte de la dependencia evaluada, observándose, tipología de petición, número de radicado, tiempo de respuesta por parte de la dependencia evaluada, plazo según SIDCAR y plazo en que debe suministrarse la petición según la norma.

7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.

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, 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 -.

7.1. POR PARTE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

De un total de noventa y un (91) peticiones tramitadas por esta dependencia, veintiocho (28), de conformidad con el objeto de la solicitud o pretensión,

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 1 de Julio a 31 de Diciembre del 2021

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

correspondieron a peticiones de información, a las cuales, Control Interno realizó seguimiento remoto, observando que, en términos generales, se garantizaron los elementos integrantes del núcleo esencial a este derecho fundamental. Los términos de respuesta en su mayoría fueron oportunos, verificándose coherencia, claridad y completitud a las respuestas suministradas a la ciudadanía por parte de esta dependencia.

En la tabla que sigue, se relacionarán algunas de las peticiones que fueron evaluadas por parte de Control Interno a título de muestreo, aclarando que, la matriz reportada por parte de esta dependencia, fue evaluada en su integridad.

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | ¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? | TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD). |
|------------------------------|-----------------|---|---|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211105141 | 20 días hábiles. | SI | 4. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110592 | 20 días hábiles. | SI | 1. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211109667 | 20 días hábiles. | SI | 3. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108707 | 20 días hábiles. | SI | 1. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108622 | 20 días hábiles. | SI | 2. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211107590 | 20 días hábiles. | SI | 5. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211107439 | 20 días hábiles. | SI | 3. |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211105141 | 20 días hábiles. | SI | 4. |

OBSERVACIÓN: De la información contenida en la tabla se colige que, a esta particular tipología de petición (Petición de Información), se le otorgó un trato adecuado por parte de la dependencia evaluada, verificándose un debido



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

manejo en cuanto a los elementos o componentes del núcleo esencial del derecho fundamental de petición (Respuesta clara, oportuna, congruente y de fondo).

7.2. POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL.

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|------------------------------|-----------------|---|----------------------------|--|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110845 | 20 | 3 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211105395 | 20 | 10 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110484 | 20 | 15 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110435 | 20 | 8 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110147 | 20 | 1 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111182 | 20 | 19 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110919 | 20 | 49 | NO (no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108395 | 20 | 33 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se |



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 1 de Julio a 31
de Diciembre del 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | | | |
|-------------------------|-------------|----|-----|--|
| | | | | garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108126 | 20 | 130 | NO (no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108089 | 20 | 24 | NO (no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |

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.

7.3. POR PARTE DE LA SUBDIRECCIONDE PLANEACION AMBIENTAL

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS | TIEMPO DE RESPUESTA | ¿SE PRESERVÓ EL |
|-----------------------|----------|----------------|---------------------|-----------------|
|-----------------------|----------|----------------|---------------------|-----------------|



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | | NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|-------------------------|-------------|--|----|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111234 | 20 | 3 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111146 | 20 | 4 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111147 | 20 | 6 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110980 | 20 | 7 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110941 | 20 | 1 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110884 | 20 | 11 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110846 | 20 | 6 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110199 | 20 | 9 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108783 | 20 | 6 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211108367 | 20 | 4 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111211 | 20 | 28 | NO |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110714 | 20 | 61 | NO |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110565 | 20 | 80 | NO |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211107288 | 20 | 32 | NO |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211106787 | 20 | 38 | NO |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211106591 | 20 | 44 | NO |

OBSERVACIÓN: La información tabulada muestra algunas peticiones escogidas de manera selectiva por parte de Control Interno Administrativo, las cuales fueron



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

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.

7.4 POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

| TIPOLOGÍA DE PETICIÓN | RADICADO | NÚMERO DE DÍAS PARA RTA (Decreto 491 del 2020) | TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA EVALUADA | ¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN? |
|------------------------------|-----------------|---|---|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111125 | 20 | 2 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111110 | 20 | 4 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111008 | 20 | 6 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110685 | 20 | 2 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110666 | 20 | 5 | SI |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211111134 | 20 | 22 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE | 20211111005 | 20 | 24 | NO(no fue |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | | | |
|-------------------------|-------------|----|----|---|
| INFORMACIÓN | | | | oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110954 | 20 | 23 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110916 | 20 | 36 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110880 | 20 | 24 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

| | | | | |
|-------------------------|-------------|----|----|---|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110812 | 20 | 69 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110741 | 20 | 33 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 20211110691 | 20 | 76 | NO(no fue oportuna la respuesta. Sin embargo, se garantizaron los demás elementos del núcleo esencia) |

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



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

respuesta. Se aclara que, los demás elementos del núcleo esencial, fueron preservados en su integridad.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

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

1. Persisten deficiencias en cuanto al diligenciamiento de la matriz que para tales efectos llevan cada una de las áreas, específicamente para lo que tiene que ver con el análisis y la escogencia de las tipologías de peticiones, a partir de lo cual, se establecen distintos términos establecidos por ley para dar respuestas.
2. Del diligenciamiento de la matriz que como muestra del monitoreo y control por parte de la dependencia evaluada que se remite a Control Interno se pudo evidenciar que, existen algunas solicitudes que no cuentan con radicado de respuesta, razón por la cual, Control Interno no realizó seguimiento a estas. Conforme a la matriz y al seguimiento realizado por Control Interno, los PQRSD sin radicados por parte de la SG son los siguientes: 20211109742, 20211109550, 20211109469, 20211108930, 20211100369, 20211105863, 20211109550 y 20211101937 y por parte de SGA, son: 20211105389, 20211105540, 20211109049, 20211109248, 20211109547, 20211100505, 2021110504, 2021110622 y 20211101372.
3. Según la matriz reportada por cada área, las dependencias con mayor número de solicitudes fueron en su orden las Subdirección de Planeación Ambiental y la Subdirección de Gestión Ambiental, que atendieron el 87.21% de las PQRS presentadas por la ciudadanía ante la entidad.
4. Es necesario el estricto cumplimiento por parte de las dependencias a los lineamientos dados para el trámite de PQRSD establecidos en



**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 2021**

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

la regulación normativa, al igual que remitir la información solicitada por la Oficina Asesora de Control Interno, porque es la fuente para realizar con calidad y oportunidad los seguimientos al trámite de las PQRSD recibidas, a través de los cuales se puedan identificar las limitaciones del proceso y realizar las acciones de mejoramiento.

5. Existen radicados reportados que son repetitivos que aumentan considerablemente el número de PQRs, tales como: 20211105582, 2021110599, 20211111117, 20211109484, 20211109442, 20211109427, 20211109123, 20211109049, 20211109044, 20211108810, entre otros.
6. Continuar fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental – SIDCAR, toda vez que los términos de respuestas son inferiores a los establecidos por la ley, por lo cual se evidencia que algunas de las respuestas se encuentran con vencimiento, sin embargo, fueron resueltas dentro los términos de ley.
7. Se recomienda brindar capacitación a los funcionarios responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin de agilizar el trámite y cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.
8. Se recomienda a cada una de las áreas que, en la medida de lo posible, procedan a diligenciar las matrices gradualmente, preferiblemente de manera semanal. Esto para efectos de llevar un mejor control de las PQRSD al interior de la Corporación. Se insiste que, las matrices constituyen un mecanismo de control para cada una de las áreas.
9. Verificar la adecuada clasificación de las PQRSD, por parte del responsable, a fin de minimizar errores que afecten la confiabilidad de la información, que se reflejan en los resultados de la evaluación que realiza la Oficina Asesora de Control interno.
10. De acuerdo con el seguimiento realizado por parte de Control Interno a cada una de las matrices reportadas por cada una de las áreas se

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 1 de Julio a 31 de Diciembre del 2021

Fecha de elaboración: 16/03/ 2022

pudo colegir que, el número de PQRS que dan cuenta las matrices, es muy inferior al reportado en el Sistema de Gestión Documental.

11. Se requiere mayor análisis por cada una de las áreas al momento de diligenciar las matrices, ello con la finalidad de que se incluyan en estas, únicamente PQRS a las cuales, finalmente se les realizará seguimiento.
12. Se recomienda a todas las dependencias de la entidad la apropiación, uso óptimo del Sistema de Gestión Documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición
13. Se recomienda estandarizar una sola matriz de seguimiento de PQRS para todas las dependencias.

Trabajando por una Córdoba Territorio Sostenible,



ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL
Asesor Control Interno Administrativo – CVS