



**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 2023**

Fecha de elaboración: 31 /07/ 2023

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

**PRIMER SEMESTRE
DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**

JULIO - 2023



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVOS GENERALES	3
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS	4
3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA	5
4. METODOLOGIA	5
5. CANALES DE ATENCION CON QUE CUENTA LA CORPORACION PARA ATENCION DE PQRS	6
5.1. CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CORPORACIÓN A EFECTOS DE TRAMITAR Y RESOLVER DE FONDO PQRSD.	6
5.1.1. <i>MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA</i>	6
5.1.2. <i>MECANISMOS NO VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA</i>	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 2023 -1	8
6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS EN LA VIGENCIA 2023-1.....	8
6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES.....	10
6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA	11
6.6. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA	12
6.7. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	13
6.8. NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA	14
6.8. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.....	16
6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 17	
6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL.	18
6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL. 18	
7. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN	19
7.1. POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL	20
7.2. POR PARTE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
7.3. OR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL.....	22
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

1. INTRODUCCIÓN

Control Interno Administrativo de la Corporación Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS, en adelante la Corporación, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, procede a rendir informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo relacionado con el segundo semestre del 2022 a saber: **01 de Enero a 30 de junio del 2023.**

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

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVOS GENERALES

Dar cumplimiento al imperativo establecido en el Inc. 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, conforme al cual, a las Oficinas de Control Interno les corresponde emitir un informe semestral acerca del deber funcional de vigilancia que les asiste a las mencionadas dependencias con respecto a la atención prestada por parte de las Entidades Públicas frente al recibo, trámite y posterior decisión de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2023.

1.2. 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 2023.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Realizar recomendaciones por parte de Control Interno Administrativo, que, de alguna forma, ayuden al mejoramiento en el tratamiento al ejercicio del Derecho Fundamental Constitucional sobre el cual recae el presente seguimiento.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

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.
- **Ley 2207 de 2022:** “por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020” proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19 y se restablecen los términos de respuestas habituales previstos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

3.1. TIEMPOS DE RESPUESTA

La Ley 2207 del 18 de mayo 2022, establece los términos de respuestas para los derechos de petición, tal como se señalan en la siguiente tabla:

CLASIFICACION	Ley 2207-2022 (Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días
Felicitaciones, quejas, sugerencias o reclamos	15 días
Derecho de petición de interés general	15 días
Derecho de petición de interés particular	15 días
Denuncia por acto de corrupción	15 días
Solicitud de acceso a la información y copias	10 días

4. METODOLOGIA

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

Igualmente, de manera selectiva se analizaron aspectos relacionados con, congruencia, completitud y claridad en la respuesta suministrada por parte de la Corporación a los peticionarios.

Consolidada la información remitida por las distintas dependencias con incidencia en la tramitología y posterior resolución de PQRS, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación. Cada dependencia envía a Control Interno



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

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

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

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

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

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

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

5.1.1. MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

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



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

del diligenciamiento de un formulario electrónico de muy fácil acceso por parte del ciudadano).

- Por la plataforma VITAL. (a través de este mecanismo, el ciudadano puede iniciar ciertos trámites de tipo ambiental ante la Corporación, optimizando tiempo y el uso de papel. Los trámites que el ciudadano puede realizar mediante el ejercicio de este canal virtual, corresponden a los descritos en la página web de la corporación).

5.1.2. MECANISMOS NO VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.

- En forma personal por parte del usuario (bien sea en la modalidad escrita o verbal. Para el caso de las peticiones verbales, la Corporación cuenta con el formato GE-FO-26, formato para recepcionar derechos de peticiones verbales. En caso de que la petición sea radicada en forma escrita, la misma será radicada ante la Oficina de Archivo y Correspondencia, ubicada en el primer piso de la CVS).
- Por vía telefónica (a través de los números, 7890605 – 7890609, línea de atención gratuita 018000914808, los cuales se encuentra reportados en la página web de la Corporación).

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION

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

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



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2023 -1

NUMERO DE PQRS	2.809
-----------------------	--------------

**6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS
EN LA VIGENCIA 2023-1**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS
SECRETARÍA GENERAL	90
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	214
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	710
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.795
TOTAL PQRS	2.809

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

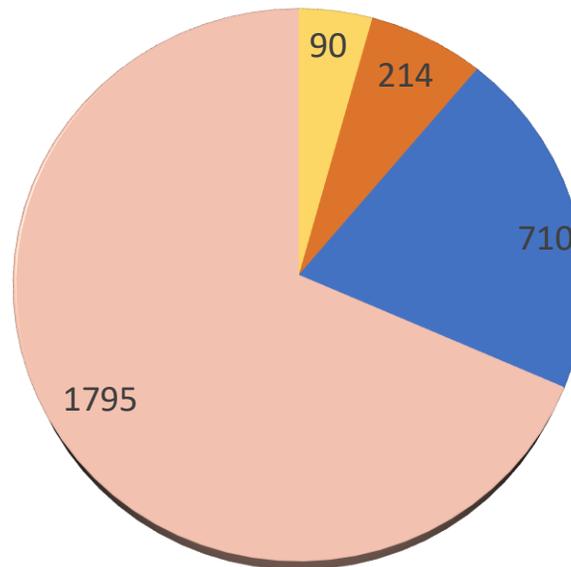
**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
 de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

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



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

Como se observa en la gráfica, el comportamiento PQRSD por dependencias, recibidas, durante el primer semestre de 2023, de acuerdo con la matriz reportada por cada dependencia, se concentraron la mayor parte en la Subdirección de Gestión Ambiental, solicitudes que representan un 64%, seguida de la Subdirección de Planeación que tramitó un 25%, la Oficina Administrativa y Financiera un 7.7% y la Secretaria General un 3.3%.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

6.4. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

1 de enero a 30 de junio de 2023

MES	SG	OAF	SPA	SGA	PQRS POR MES
ENERO	11	43	72	245	371
FEBRERO	16	50	125	338	529
MARZO	17	45	131	346	539
ABRIL	22	20	103	281	426
MAYO	13	28	146	350	537
JUNIO	11	28	133	235	407
TOTAL	90	214	710	1.795	2.809

Como se evidencia en la tabla que, en el primer semestre de 2023, se radicaron en el mes de Marzo el mayor número de PQRS (539) y en el mes de enero se radicaron el menor número de las PQRS (371).

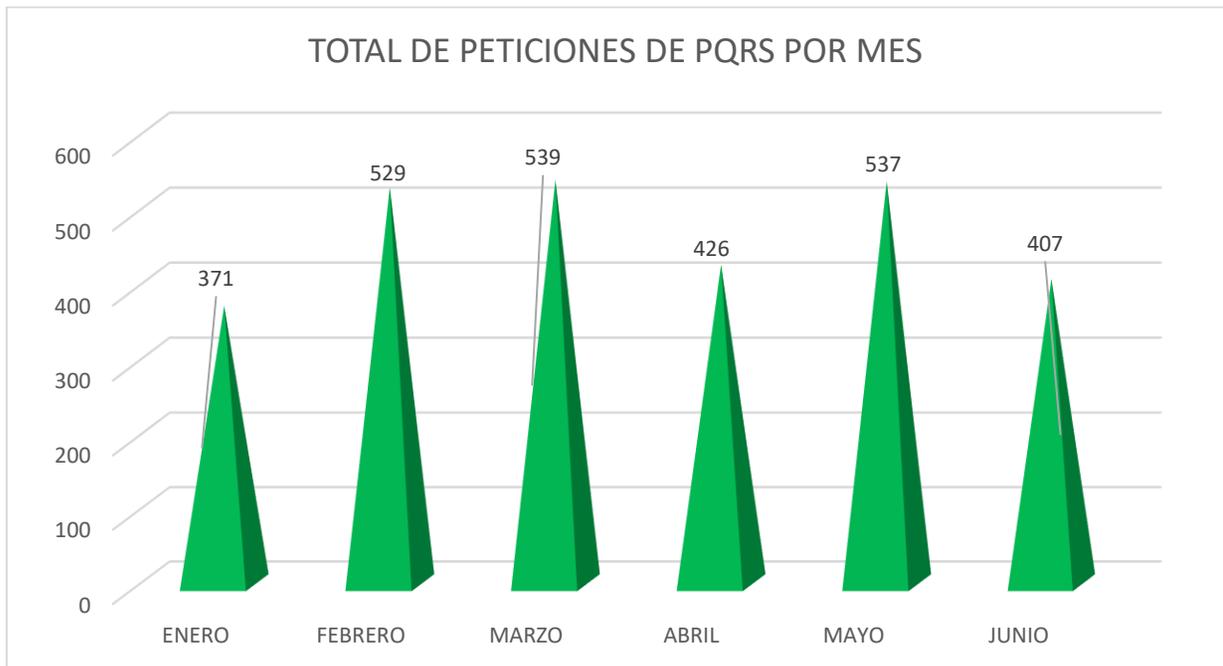
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Período evaluado: 01 de enero a 30 de junio del 2023

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023



6.5. NUMERO DE RADICADOS DE PQRS REPETIDOS POR DEPENDENCIA

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

Del 1 de enero a 30 de junio de 2023

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA
SG	90	0	90
OAF	214	1	213
SPA	710	0	710
SGA	1.795	3	1792
TOTAL, PQRS	2.809	4	2.805

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023



6.6. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

Del 1 de enero a 30 de junio de 2023

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
SECRETARÍA GENERAL	24
OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	61
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN AMBIENTAL	223
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	339

OBERVACION: De las muestras tomadas de las PQRS evaluadas, producto de la escogencia selectiva, algunas fueron resueltas de manera oportuna por parte de las dependencias, en tiempos o plazos considerablemente cortos.

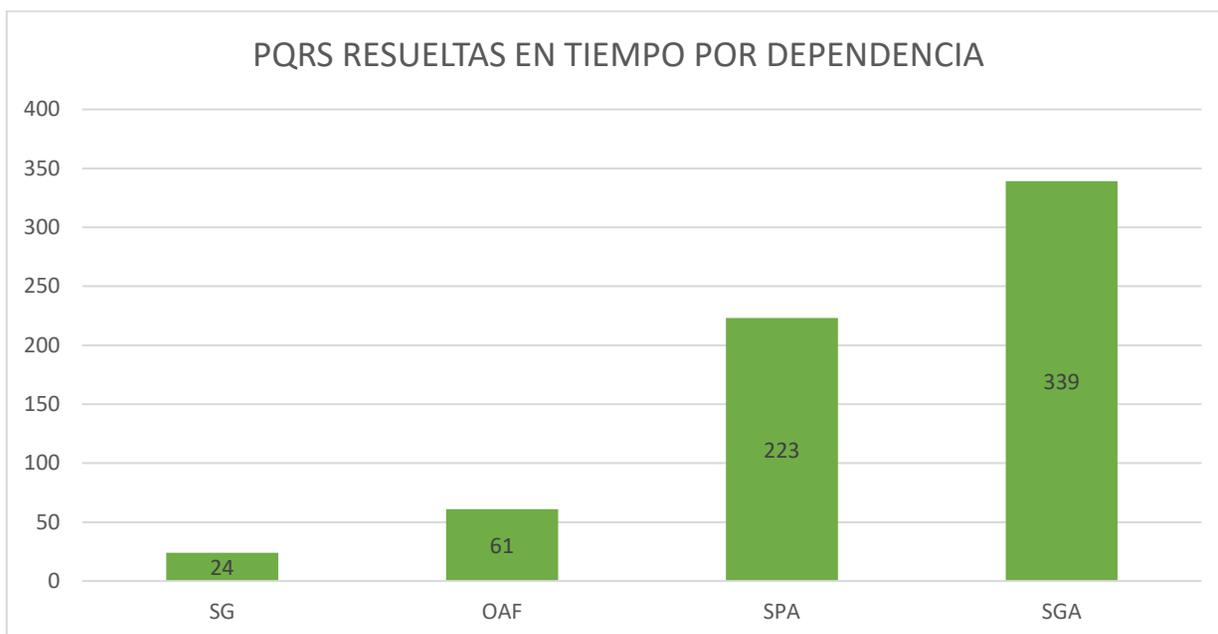
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
 de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023



6.7. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

Del 1 de enero a 30 de junio de 2023

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
SECRETARÍA GENERAL	4
OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN AMBIENTAL	4
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	70

OBERVACION: De las muestras tomadas de las PQRS evaluadas, producto de la escogencia selectiva, algunas se encuentran sin respuestas por parte de las dependencias competentes.

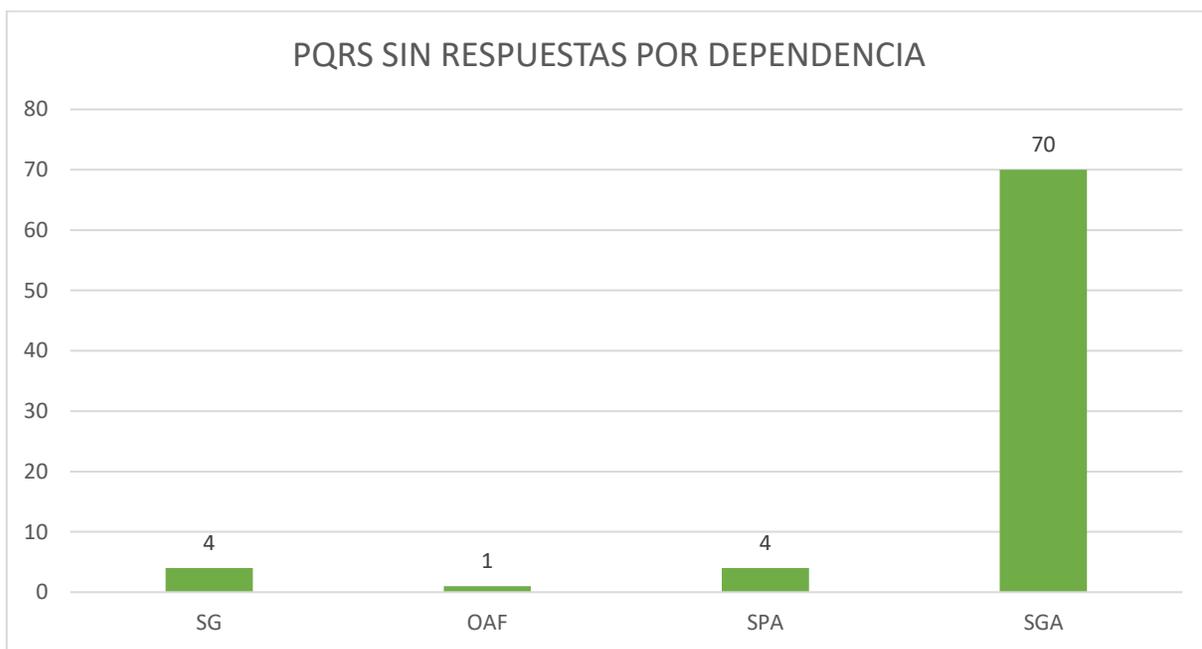
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de enero a 30 de junio del 2023

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023



6.8 NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.

Del 1 de enero a 30 de junio de 2023

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA GENERAL.	16
OFINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	93
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	192

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

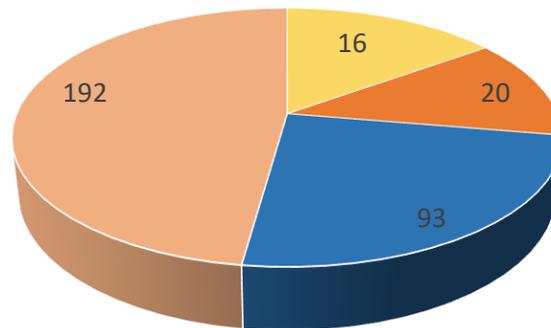
**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

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



- SECRETARIA GENERAL
- OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- SUDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
- SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Número de 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 **90** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 45 radicados, de los cuales 16 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 a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de esta oficina.

Número de Peticiones Resueltas en Destiempo OFA

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Oficina Administrativa y Financiera de un total de **214** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 82 radicados, de los cuales 20 fueron resueltos en destiempo, observando la oficina Asesora de Control Interno Administrativo que, del número de peticiones evaluadas,



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

tal como aparece en la tabulación que antecede, se evidenciaron respuestas a las PQRS por fuera del límite de tiempo por parte de esta Oficina.

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 **710** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 320 radicados, de los cuales 93 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 esta oficina.

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 **1.795** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 601 radicados, de los cuales 192 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 esta oficina.

6.8. 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 INFORMACION	20231100943	33	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231101451	19	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231101638	13	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231102075	18	10 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 del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

PETICION DE INTERES GENERAL	20231105069	25	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231106136	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición		
PETICION DE INFORMACION	20231106459	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición		

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la SG, se evidencia en el cuadro anterior, algunos QRSD evaluadas, fueron resueltas realmente por fuera de los términos de ley, sin embargo, el radicado No. 20231101638, esta con respuesta dentro del término de ley, y otros no reportaron radicado de salida ni fecha de respuestas, razón por la cual es imposible realizar seguimiento.

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

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INFORMACION	20231100321	18	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231100835	49	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20231101327	27	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231105398	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición		



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

PETICION DE INTERES GENERAL	20231105652	Sin fecha de respuesta en la matriz reportada. Tampoco se observa radicado de respuesta, lo que imposibilita realizar seguimiento de fondo a esta petición
-----------------------------	-------------	--

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la OAF, 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.

**6.10. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO
SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL.**

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INFORMACION	20231103583	12	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231105714	12	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231105063	41	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231105689	29	10 días calendario	10 días hábiles

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la SPA se evidencia en el cuadro anterior, que algunos radicados de PQRS evaluados, se encuentran tramitadas con vencimiento en la plataforma SIDCAR, pero cumplen con los términos de ley y otros con ninguno de los dos.

**6.11. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE DOCUMENTOS	20231100982	12	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION CONSULTA	20231100864	48	30 días calendario	30 días Hábiles
PETICION DE DOCUMENTOS	20231100163	21	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20231103687	23	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INTERES GENERAL	20231104984	44	15 días calendario	15 días hábiles

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la SGA se evidencia en el cuadro anterior, que algunos radicados de PQRS evaluados, se encuentran tramitados con vencimiento en la plataforma SIDCAR, no cumplen con los términos de ley.

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 –

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.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

7.1. 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	20231102072	10 días hábiles	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102822	10 días hábiles	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103233	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103993	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231104212	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231104283	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231104536	10 días hábiles	SI	7

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.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRÉS AVELINO GONZÁLEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

7.2. POR PARTE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD).
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231100007	10 días hábiles.	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231100221	10 días hábiles.	SI	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231100412	10 días hábiles.	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231100476	10 días hábiles.	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231100961	10 días hábiles.	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231101854	10 días hábiles.	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102220	10 días hábiles.	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102601	10 días hábiles.	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102766	10 días hábiles.	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103283	10 días hábiles.	SI	1

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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

7.3. OR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105699	10 días hábiles	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231104964	10 días hábiles	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102973	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102479	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102052	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106127	10 días hábiles	SI	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103583	10 días hábiles	NO	12
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105922	10 días hábiles	NO	16
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231100983	10 días hábiles	NO	26
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231101599	10 días hábiles	NO	40
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231102123	10 días hábiles	NO	42
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103215	10 días hábiles	NO	50
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105107	10 días hábiles	NO	13



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

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.

7.4 POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVÓ EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105081	10 días hábiles	SI	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231104290	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103459	10 días hábiles	SI	7
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103548	10 días hábiles	SI	7
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103219	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105503	10 días hábiles	NO	35
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105299	10 días hábiles	NO	35
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105294	10 días hábiles	NO	34
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231105122	10 días hábiles	NO	35
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231103341	10 días hábiles	NO	65



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

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.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- Según la matriz reportada por cada área, las dependencias con mayor número de PQRS, presentadas por la ciudadanía, fueron en su orden las Subdirección de Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación Ambiental, atendiendo un 89%.

2.- Se observa que de las 1.048 PQRS evaluadas de manera selectiva, se encontraron sin respuestas 79 a fecha 30 de junio de 2023, 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: SG: cuatro (4), 20231104084, 20231103444, 20231101610 y 20231101071; OAF una (1): 20231105398; SPA: cuatro (4), 20231106583, 20231103458 20231101820, 20231101810; SGA: setenta (70), se relacionan en la matriz anexa.

3.- Se evidencia en la matriz enviada por cada dependencia, que hubo depuración en cuantos al número de radicados repetidos, porque en el periodo pasado 2022 fueron 219 y en este solo se evidencian cuatro (4) radicados repetidos.

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 continuar fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental – SIDCAR, toda vez que los términos de respuestas no están ajustados a los términos establecidos por la ley, por lo cual se evidencia que algunas de las respuestas se encuentran con vencimiento en la plataforma, sin embargo, fueron resueltas dentro los términos otorgados por la ley.



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



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de enero a 30
de junio del 2023**

Fecha de elaboración: 31/07/ 2023

6.- Se recomienda brindar capacitación a los funcionarios responsables del registro y la asignación de las peticiones de los ciudadanos 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.

7.- Se recomienda a cada una de las áreas que, en la medida de lo posible, procedan a diligenciar las matrices gradualmente, preferiblemente de manera mensual. 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 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.

10. 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.

Trabajando por una Córdoba Territorio Sostenible,

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL
Asesor Control Interno Administrativo – CVS