



**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 Dic del 2023**

Fecha de elaboración: 31 /07/ 2023

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

**SEGUNDO SEMESTRE
DEL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**

FEBRERO - 2024



**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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 PQRS	6
5.1.1. MECANISMOS VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA	6
5.1.2. MECANISMOS NO VIRTUALES DE ATENCIÓN CIUDADANA	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACION	7
6.1. DEPENDENCIAS QUE REMITIERON LA INFORMACION A CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	7
6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 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	19
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. POR 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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 2023 a saber: **01 de Julio a 31 de diciembre de 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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 segundo 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 segundo 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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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

**Período evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

6.2. NUMERO TOTAL DE PQRS TRAMITADAS PARA LA VIGENCIA 2023 -2

NUMERO DE PQRS	2.617
-----------------------	--------------

**6.3. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS
EN LA VIGENCIA 2023 - 2**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS-2023-2
SECRETARÍA GENERAL	104
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	119
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	599
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.795
TOTAL PQRS	2.617

**6.4. NUMERO DE PQRS TRAMITADAS Y REPORTADAS POR DEPENDENCIAS
EN LA VIGENCIA 2023-1 Y 2023- 2**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRS-2023-1	NUMERO DE PQRS-2023-2
SECRETARÍA GENERAL	90	104
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	214	119
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	710	599
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1.795	1.795
TOTAL PQRS	2.809	2.617

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

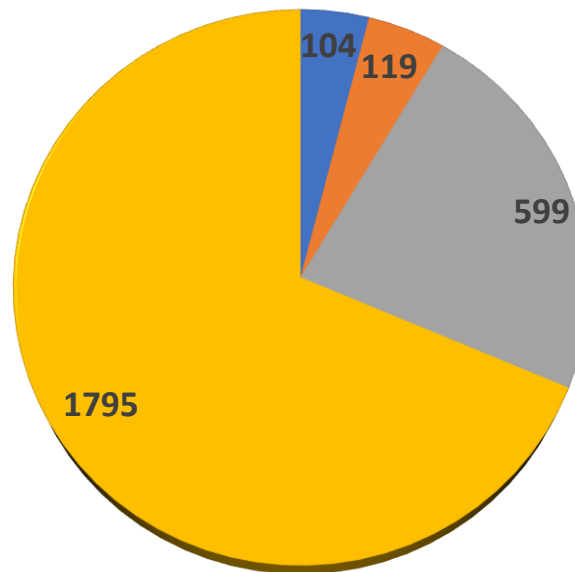
ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre del 2023

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 PQRS por dependencias, recibidas, durante el segundo 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 68.5%, seguida de la Subdirección de Planeación que tramitó un 23%, la Oficina Administrativa y Financiera un 4.5% y la Secretaria General un 4%.



**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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

6.5. PETICIONES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA POR MES

Del 1 de Julio a 31 de Diciembre de 2023

MES	SG	OAF	SPA	SGA	PQRS POR MES
JULIO	8	24	102	323	457
AGOSTO	27	29	89	386	531
SEPTIEMBRE	25	15	119	340	499
OCTUBRE	10	20	106	312	448
NOVIEMBRE	25	18	94	258	395
DICIEMBRE	9	13	89	176	287
TOTAL	104	119	599	1.795	2.617

Como se evidencia en la tabla que, en el segundo semestre de 2023, se radicaron en el mes de agosto el mayor número de PQRS (531) y en el mes de diciembre se radicaron el menor número de las PQRS (287).

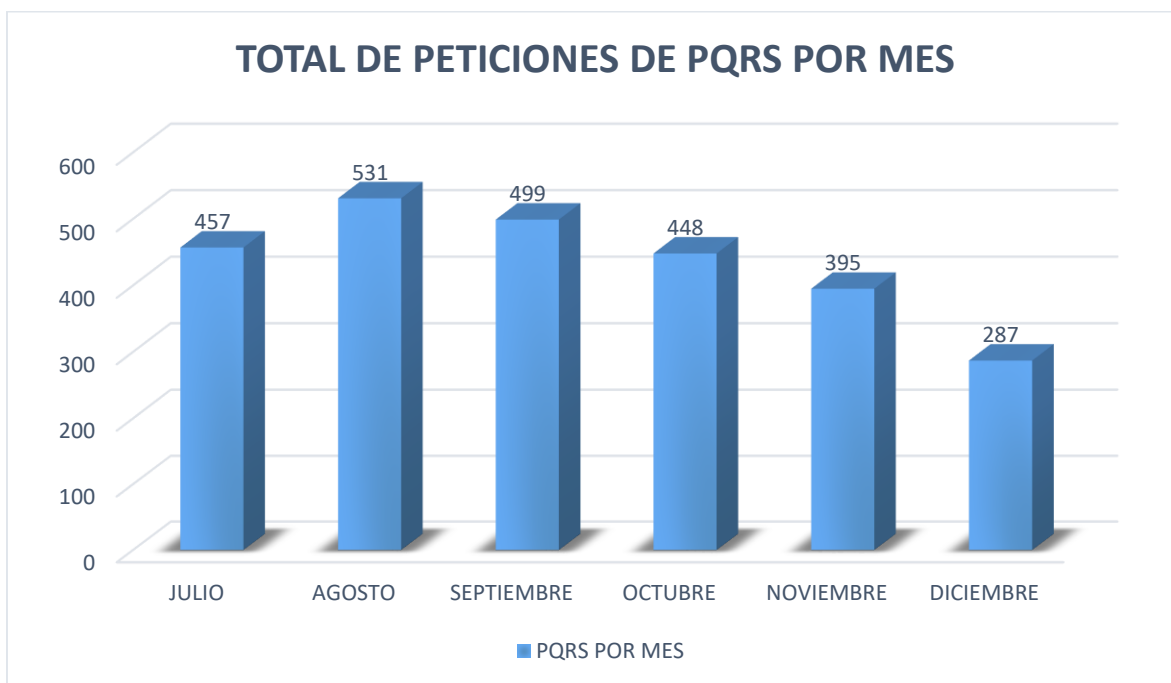
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre del 2023

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024



6.6. 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 julio a 31 de diciembre de 2023

DEPENDENCIA	PQRS REPORTADOS EN LA MATRIZ	RADICADOS DE PQRS REPETIDOS	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA
SG	104	06	98
OAF	119	03	116
SPA	599	0	599
SGA	1.795	176	1.619
TOTAL PQRS	2.617	185	2.432

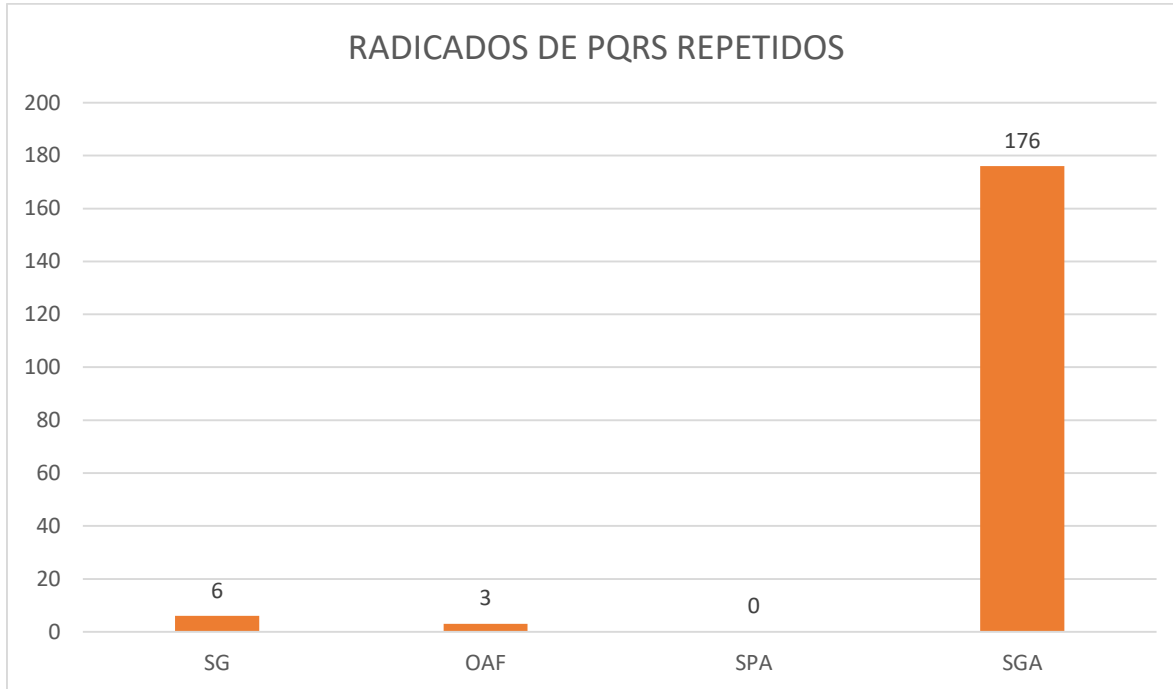
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre del 2023

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024



6.7. NUMERO DE PQRS RESUELTAS EN TIEMPO POR DEPENDENCIA

Del 1 de Julio a 31 de Diciembre de 2023

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
SECRETARÍA GENERAL	33
OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	59
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN AMBIENTAL	237
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	239
TOTAL	568

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

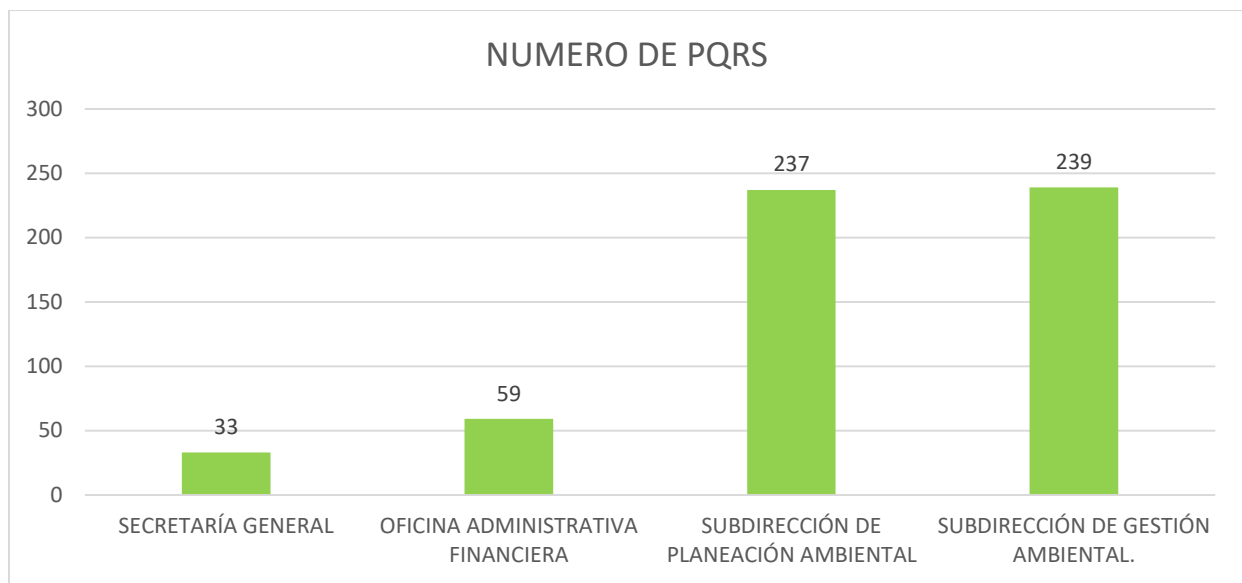
**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
 de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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.



6.8. NUMERO DE PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

Del 1 de Julio a 31 de diciembre de 2023

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS
SECRETARÍA GENERAL	1
OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	0
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN AMBIENTAL	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	55

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.

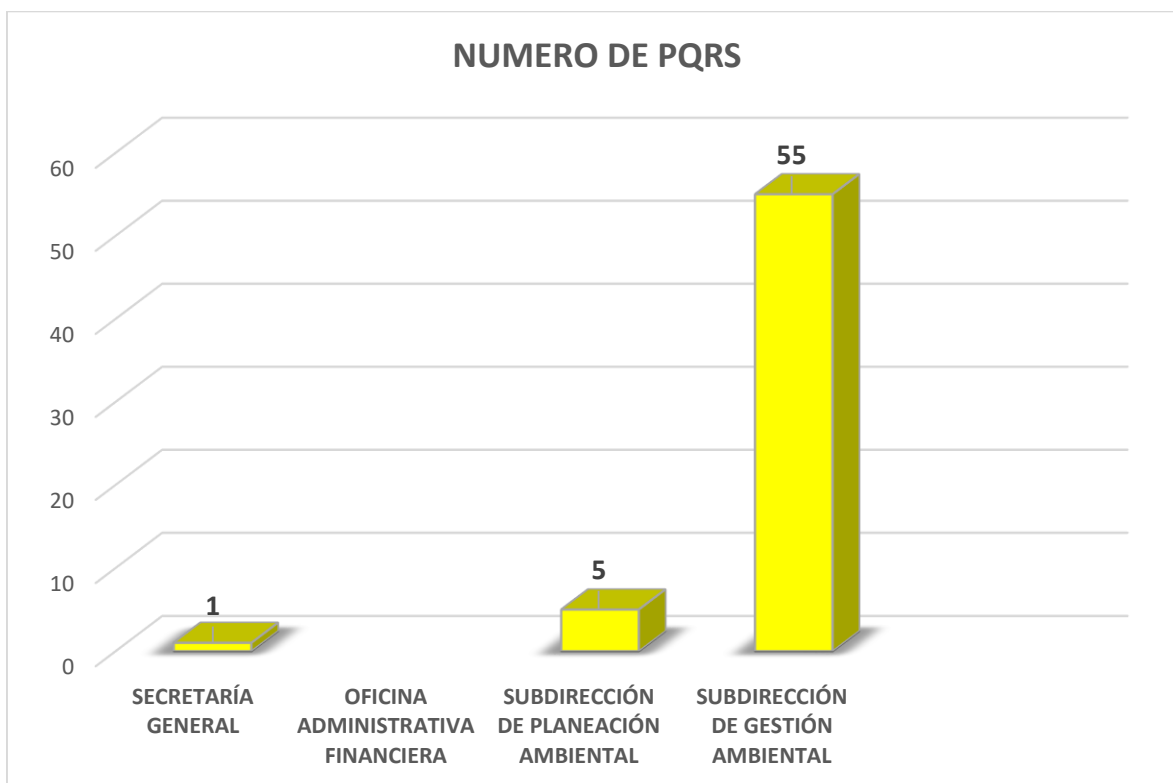
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre del 2023

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024



6.8 NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO POR DEPENDENCIA.

Del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA GENERAL.	19
OFINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	108
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL.	210

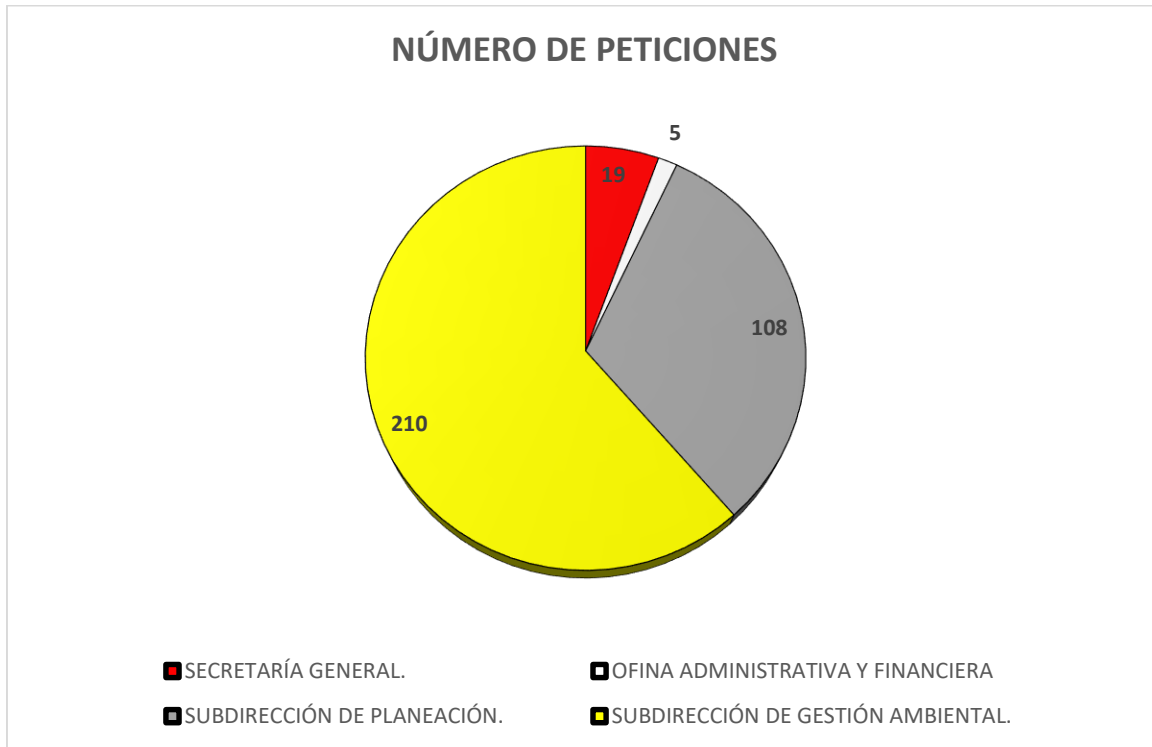
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
 INTERNO
 ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de julio a 31
 de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024



Número de Peticiones Resueltas en Destiempo SG

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Secretaría General, de un total de **104** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 53 radicados, de los cuales 19 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 esa 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 **119** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 64



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

radicados, de los cuales 5 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 SPA

De acuerdo con el seguimiento realizado al tratamiento suministrado de PQRS por parte de la Subdirección de Planeación Ambiental, de un total de **599** radicados reportados en la matriz de seguimiento, fueron evaluadas selectivamente 350 radicados, de los cuales 108 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 esa 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 504 radicados, de los cuales 210 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.

6.9. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO – SECRETARIA GENERAL.

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE COPIAS DE EXPEDIENTES	20231109008	5	3 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231108168	15	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231109549	14	10 días calendario	10 días hábiles



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Período evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

PETICION DE COPIAS	DE	20231109007	17	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION INTERES GENERAL	DE	20231107708	20	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE COPIAS DE EXPEDIENTES	DE	20231112982	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 COPIAS	DE	20231113028	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 PQRS evaluadas, fueron resueltas por fuera de los términos de ley según la plataforma SIDCAR, sin embargo las respuesta se dieron dentro del término de ley, y otros no reportaron radicado de salida ni fecha de respuestas, razón por la cual es imposible realizar seguimiento.

6.10. 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	20231107124	12	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231107197	36	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231112029	19	15 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231112274	23	10 días calendario	10 días hábiles
	20231108547	19	15 días calendario	15 días hábiles



**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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

PETICION DE INTERES GENERAL				
-----------------------------	--	--	--	--

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.

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

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20231112456	35	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231111872	17	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231111373	18	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20231111137	36	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231111085	13	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20231110656	20	15 días calendario	15 días hábiles
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20231108751	50	30 días calendarios	15 días hábiles

Revisada la matriz reportada por la SPA se evidencia en el cuadro anterior, que algunos radicados de PQRS evaluadas, se encuentran tramitadas con vencimiento



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

en la plataforma SIDCAR, pero cumplen con los términos de ley, sin embargo, otras no.

6.12. RADICADOS DE PETICIONES RESUELTAS EN DESTIEMPO SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL.

TIPOLOGIA DE PETICION	RADICADOS	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	TIEMPO DE RESPUESTA SIDCAR	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022
PETICION DE CONSULTA	20231107848	81	30 días calendario	30 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231107835	50	10 días calendario	10 días Hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231107751	37	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE COPIAS	20231107910	14	10 días calendario	10 días hábiles
PETICION DE CONSULTA	20231110113	32	30 días calendario	30 días hábiles
PETICION DE INFORMACION	20231109856	57	10 días calendario	10 días hábiles

OBSERVACION: De acuerdo con el seguimiento realizado a la matriz reportada por la SGA se tomaron muestras como 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.



**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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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.

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	20231108838	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231108467	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231110619	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231111134	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231111354	10 días hábiles	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231111135	10 días hábiles	SI	3

OBSERVACIÓN: La información tabulada muestra algunas peticiones escogidas de manera selectiva por parte de Control Interno Administrativo, las cuales fueron evaluadas en cuanto a los componentes o elementos integrantes del núcleo esencial del derecho de petición a saber: Oportunidad, claridad, congruencia y completitud en la respuesta.



**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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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	20231106767	10 días hábiles.	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106806	10 días hábiles.	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106817	10 días hábiles.	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107480	10 días hábiles.	SI	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107697	10 días hábiles.	SI	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231110539	10 días hábiles.	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231111433	10 días hábiles.	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231112649	10 días hábiles.	SI	8

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 julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

7.3. POR PARTE DE LA SUBDIRECCION DE PLANEACION AMBIENTAL

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN LEY 2207-2022	¿SE PRESERVA EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?	TIEMPO DE RESPUESTA (OPORTUNIDAD)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106983	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107077	10 días hábiles	SI	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107388	10 días hábiles	SI	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107391	10 días hábiles	SI	7
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107483	10 días hábiles	SI	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231108476	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106752	10 días hábiles	NO	24
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106822	10 días hábiles	NO	16
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106871	10 días hábiles	NO	22
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231106971	10 días hábiles	NO	14
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107142	10 días hábiles	NO	39
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107428	10 días hábiles	NO	34
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107628	10 días hábiles	NO	12

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

ASESOR DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

Periodo evaluado: 01 de julio a 31 de diciembre del 2023

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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	20231107782	10 días hábiles	SI	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107705	10 días hábiles	SI	9
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107688	10 días hábiles	SI	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107629	10 días hábiles	SI	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107618	10 días hábiles	SI	10
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107820	10 días hábiles	NO	58
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107751	10 días hábiles	NO	37
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107678	10 días hábiles	NO	47
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107634	10 días hábiles	NO	12
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20231107464	10 días hábiles	NO	14



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRS

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO
ADMINISTRATIVO**

ANDRES AVELINO GONZALEZ MONTIEL

**Periodo evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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 91.5%.

2.- Se observa que de las 971 PQRS evaluadas de manera selectiva, se encontraron sin respuestas 61 a fecha 31 de diciembre 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: Secretaria General: una (1), Oficina Administrativa y Financiera cero (0); Subdirección de Planeación Ambiental: cinco (5); Subdirección de Gestión Ambiental: cincuenta (55), se relacionan en la matriz objeto de la auditoría.

3.- Se encontraron en la matriz enviada por cada dependencia 185 PQRS con radicados repetidos, y en el primer periodo del 2023, solo fueron 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

**Período evaluado: 01 de julio a 31
de diciembre del 2023**

Fecha de elaboración: 13/02/ 2024

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