



INFORMES DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
R-MJ-30
03

TRD:

Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons
110	08	02	99	3378

Fecha:

20/01/2026

1. Nombre de Informe:

INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS DE CORPOURABA

Periodo: enero – diciembre de 2025

2. Marco Normativo y/o Criterios de Auditoría:

- Constitución Política de Colombia (Art. 23 y 74): Derecho de petición.
- Ley 1755 de 2015: Regulación del derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1474 de 2011: Art. 76, oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- Ley 962 de 2005: Art. 6, medios tecnológicos.
- Ley 87 de 1993: Estrategia del seguimiento preventivo de las PQRDS de Control Interno.
- Decreto 1166 de 2016: Lineamientos sobre gestión de PQSR en entidades públicas.
- Estado de las peticiones según el reporte Gestión Documental y PQRDS-Sistema CITA II
- Procedimiento P-MJ-06 "GESTIÓN DE PQRDSF".

3. Introducción:

En cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, transparencia y control interno, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe de seguimiento al comportamiento y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) radicadas en CORPOURABA entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Este documento consolida la información reportada por el Sistema de Gestión Documental y PQRDS – CITA II, y evalúa el cumplimiento de los tiempos y la calidad de la respuesta institucional, con el fin de identificar avances, tendencias y oportunidades de mejora.

4. Objetivo:

Realizar el seguimiento al cumplimiento de las PQRDS recibidas durante la vigencia 2025, evaluando el desempeño de las dependencias responsables, los tiempos de respuesta, el estado de atención y los principales comportamientos asociados a la gestión ciudadana.

5. Alcance:

El presente informe de seguimiento comprende las PQRDS radicadas y gestionadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con el reporte generado por el aplicativo CITA II y las dependencias responsables.

6. Metodología

- Revisión y extracción de datos desde el aplicativo CITA II.
- Clasificación de las solicitudes de acuerdo con su naturaleza: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.
- Análisis de tiempos de respuesta frente a los plazos exigidos por la Ley 1755 de 2015.
- Consolidación de estados: atendidas oportunamente, vencidas con respuesta, vencidas sin respuesta, en proceso y no vencidas.
- Comparación del comportamiento mensual y por dependencia

7. Resultados:

Durante el periodo analizado (enero 1 a diciembre 31 de 2025), ingresaron 1041 PQRDS al sistema de gestión documental CITA II.

Este volumen refleja una alta demanda de interacción ciudadana y exige una adecuada capacidad institucional para garantizar respuesta oportuna y pertinente.

7.1 Comportamiento mensual:

Mes	Correo Electrónico	Documentos Físicos	Sitio Web	Verbal Teléfono /	Vacia	Total General PQRDS Ingresadas
Enero	82	5	0	0	0	87
Febrero	114	2	0	0	0	116
Marzo	95	7	0	0	0	102
Abril	104	7	0	0	3	114
Mayo	78	4	18	0	0	100
Junio	42	13	13	1	0	69
Julio	90	9	8	0	0	107
Agosto	54	9	1	3	0	67
Septiembre	70	9	3	0	0	82
Octubre	63	1	11	0	0	75
Noviembre	46	1	6	1	0	54
Diciembre	59	1	8	0	0	68
Total General	897	68	68	5	3	1041

Gráfico 1: PQRDS recibidas por mes y su presentación



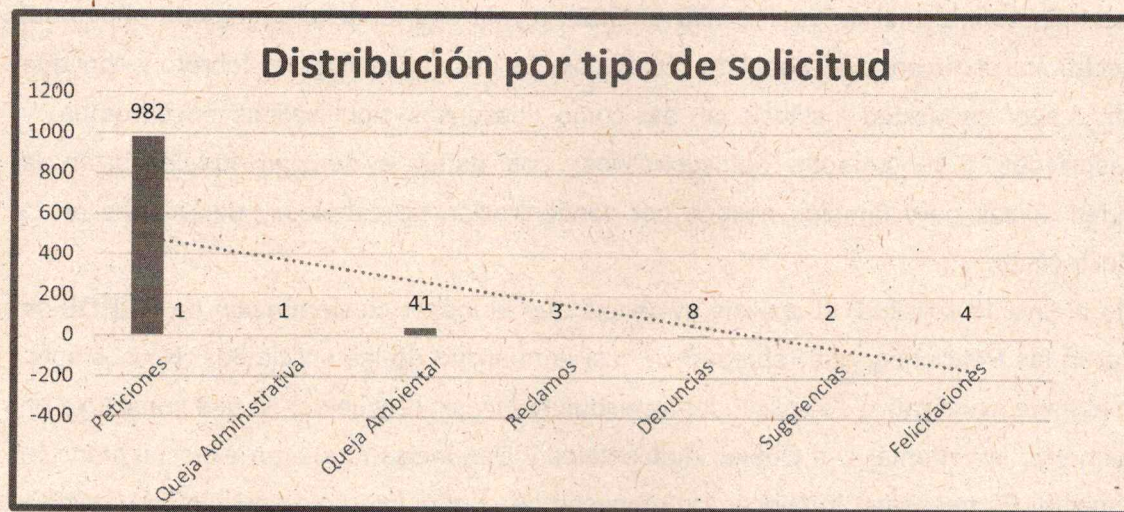
Gráfico 2: Frecuencia mes

7.2 Tipo de solicitud

A continuación, se presenta el consolidado general de las PQRDS recibidas, atendidas y vencidas sin atender en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025 según el tipo de solicitud:

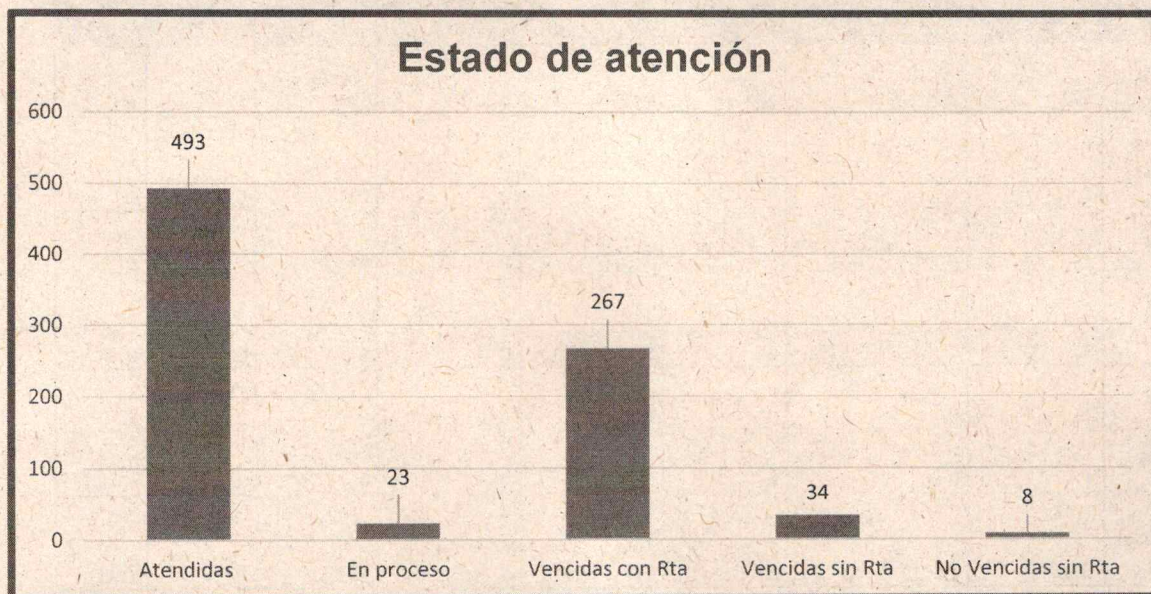
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD RECIBIDA	CUMPLIDAS OPORTUNAMENTE	EN PROCESO	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA	NO PQRDS	VACIAS	TOTAL
Peticiones	982	489	21	257	8	190	17	982
Queja Administrativa	1	0	0	1	0	0	0	1
Queja Ambiental	41	3	0	7	0	31	0	41
Reclamos	3	1	0	1	0	1	0	3
Denuncias	8	0	2	1	0	5	0	8
Sugerencias	2	0	0	0	0	2	0	2
Felicitaciones	4	0	0	0	0	4	0	4
Total Solicitudes	1041	493	23	267	8	233	17	1041

Gráfico 3: Distribución por tipo de solicitud.



7.3 Estado de atención

A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRDS asignadas por las dependencias responsables según el tipo de solicitud y estado de PQRDS, Atendidas Oportunamente, en Proceso, Vencidas con Respuesta, Vencidas sin Respuesta y No PQRDS



8 Análisis de la Información

El comportamiento mensual de las PQRDS en 2025 revela una tendencia marcada al uso del correo electrónico como principal canal de interacción. Se identifican picos en febrero y abril que demandan mayor capacidad institucional, así como descensos significativos en diciembre y agosto asociados a temporadas administrativas. Los datos evidencian fortalezas en la accesibilidad digital, pero también riesgos por concentración de canales y debilidades en la calidad del registro.

En cuanto al tipo de solicitud, el análisis evidencia que la mayor concentración de PQRDS se encuentra en las Peticiones, que representan casi la totalidad de las solicitudes. No obstante, existe un número significativo de solicitudes vencidas (con y sin respuesta), lo que constituye un riesgo normativo importante. Las Quejas Ambientales y Denuncias requieren especial atención por su impacto. Es necesario fortalecer los procesos de control interno, seguimiento y gestión oportuna, así como mejorar la calidad de los registros en el sistema CITA II.

El análisis del Estado de Atención muestra una marcada concentración de solicitudes en la Subdirección de Gestión y Atención Ambiental, la cual presenta altos niveles de vencimiento,

tanto con respuesta como sin ella. Se evidencia una dificultad institucional general, donde el 30% de las solicitudes fueron atendidas fuera de los términos legales y un 4% permanecen vencidas sin respuesta. Existen además inconsistencias en la clasificación de solicitudes ("Vacías"), afectando la trazabilidad y el control interno. Algunas dependencias territoriales presentan niveles preocupantes de vencimiento, especialmente Urrao. Si bien algunas dependencias mantienen niveles adecuados de oportunidad, el comportamiento general indica la necesidad urgente de fortalecer la capacidad operativa, mejorar los controles preventivos y optimizar los tiempos de respuesta.

FORTALEZAS GENERALES

1. Alta adopción de canales digitales por parte de la ciudadanía

Más del 94% de las PQRDS ingresan por correo electrónico, lo que demuestra que la entidad dispone de un canal accesible, utilizado y funcional para la interacción ciudadana.

2. Existencia de un sistema robusto de registro (CITA II)

Permite contar con trazabilidad, clasificación por tipo de solicitud, dependencia responsable y estado de atención.

3. Capacidad de respuesta efectiva en varias dependencias

Dependencias como Control Interno, la SAF, la T-Caribe y algunas territoriales muestran niveles favorables de respuestas oportunas.

4. Clasificación detallada por tipo de solicitud y dependencia

La entidad ha logrado organizar la información de manera que facilita análisis, seguimiento y control interno.

5. Bajo nivel de quejas y reclamos

La mayoría de solicitudes corresponden a Peticiones, lo cual sugiere que no existe un nivel elevado de insatisfacción o conflictividad.

6. Proceso de seguimiento interno existente

El hecho de que se produzca un informe como este, evidencia que la organización cuenta con mecanismos de revisión continua.

DEBILIDADES GENERALES

1. Alta proporción de solicitudes vencidas (con y sin respuesta)

Casi un tercio de las PQRDS se atienden por fuera del plazo legal, afectando el cumplimiento

normativo y la percepción ciudadana.

2. Concentración de carga operativa en dependencias misionales

La Subdirección de Gestión y Atención Ambiental (G y A A) concentra más del 40% de la carga, con una tasa crítica de vencimientos y solicitudes en proceso.

3. Persistencia de solicitudes vencidas SIN respuesta

Existen 34 solicitudes vencidas sin respuesta, la mayoría en áreas misionales, lo que representa un riesgo disciplinario y legal.

4. Presencia de solicitudes clasificadas como "VACÍAS"

Más de 30 solicitudes no tienen registro de dependencia, lo cual compromete la trazabilidad, integridad del dato y la transparencia.

5. Desbalance en tiempos de respuesta entre dependencias

Algunas áreas gestionan rápidamente; otras presentan acumulación o rezago significativo.

6. Baja participación en categorías positivas (Felicitaciones, Sugerencias)

Puede sugerir oportunidad de mejorar la relación con la ciudadanía y los mecanismos de participación.

7. Inconsistencias en distribución y registro de estados

Solicitudes sin tipo, sin dependencia o con estados no actualizados afectan la calidad del seguimiento.

RIESGOS GENERALES

1. Riesgo normativo y jurídico (medio)

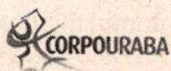
El incumplimiento de los tiempos del derecho de petición (Ley 1755) puede generar:

- Acciones disciplinarias
- Requerimientos de entes de control
- Tutelas
- Investigaciones administrativas

2. Riesgo reputacional (medio)

La existencia de PQRDS vencidas sin respuesta y altos niveles de vencimientos impacta negativamente:

- La imagen institucional
- La confianza ciudadana
- La credibilidad de la gestión pública



3. Riesgo operativo (medio–alto)

La concentración de carga en pocas dependencias puede generar:

- Cuellos de botella
- Sobrecarga laboral
- Disminución de la calidad de las respuestas

4. Riesgo de calidad del dato (medio)

Registros “vacíos”, incompletos o inconsistentes pueden afectar:

- La toma de decisiones
- Los informes de control
- La trazabilidad del proceso

5. Riesgo estratégico (medio–alto)

Las áreas misionales críticas muestran debilidades en la gestión oportuna, afectando el desempeño institucional global.

6. Riesgo en dependencias territoriales (medio)

Algunas presentan niveles de vencimiento que, aunque pequeños en volumen, pueden ser críticos en su ámbito territorial.

Conclusiones y Recomendaciones:

Conclusiones

1. Durante el periodo enero 01– diciembre 31, de 2025, CORPOURABA recibió un total de 1041 PQRDS, evidenciando una ciudadanía activa que utiliza principalmente canales digitales para ejercer su derecho de petición y realizar solicitudes relacionadas con la gestión ambiental y administrativa de la entidad.
2. El canal de recepción predominante es el correo electrónico (91%), lo que confirma la eficacia de los medios digitales, pero también revela una dependencia significativa de un único canal de comunicación.
3. Las Peticiones representan el 97,3% de todas las solicitudes, siendo la categoría más frecuente. Las demás categorías (Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias) tienen baja participación, pero alto impacto institucional y reputacional.
4. El análisis por tipo de solicitud y estado de atención muestra que el 30% de las solicitudes fueron respondidas por fuera del término legal, y un 4% permanecen vencidas sin

respuesta, lo que constituye un riesgo institucional elevado en materia de cumplimiento del derecho fundamental de petición (Ley 1755 de 2015).

5. La Subdirección de Gestión y Atención Ambiental concentra el 40% de las PQRDS, convirtiéndose en la dependencia de mayor carga operativa y también en la que presenta el mayor número de vencidas con y sin respuesta, lo que evidencia la necesidad de fortalecer su capacidad de respuesta.
6. Existen inconsistencias en los registros, como solicitudes clasificadas como “vacías” o sin dependencia asignada, lo que afecta la trazabilidad, calidad del dato y confiabilidad del sistema CITA II.
7. Las dependencias territoriales presentan comportamientos heterogéneos, algunas con niveles adecuados de gestión y otras con rezagos que requieren atención diferenciada.
8. Si bien el 52% de las solicitudes fueron atendidas oportunamente, este porcentaje resulta insuficiente para garantizar los estándares de transparencia, eficiencia y cumplimiento normativo exigidos a una autoridad ambiental.

Recomendaciones

1. Fortalecimiento del seguimiento y control interno

- Implementar alertas automáticas en CITA II para solicitudes próximas a vencer.
- Realizar seguimiento quincenal con las dependencias de mayor carga.
- Priorizar el monitoreo de solicitudes vencidas sin respuesta.

2. Reforzar capacidades operativas en dependencias críticas

- Evaluar la necesidad de recurso humano adicional o redistribución de cargas en la Subdirección de Gestión y Atención Ambiental.
- Gestionar capacitación en respuesta técnica oportuna y en manejo del derecho de petición para equipos misionales.

3. Mejorar la calidad de la información registrada en CITA II

- Implementar controles para evitar solicitudes “vacías” o sin dependencia asignada.
- Estandarizar los procesos de registro y clasificación de PQRDS.
- Realizar auditorías internas mensuales de calidad del dato.

4. Optimizar los tiempos de respuesta institucional

- Establecer metas internas más estrictas que las legales para incentivar la oportunidad.
- Definir tiempos máximos por tipo de solicitud dentro del sistema de gestión.



- Generar plantillas y lineamientos de respuesta para mejorar eficiencia.

5. Fortalecer los canales de atención ciudadana

- Promover el uso del Sitio Web y formularios estructurados para disminuir la dependencia del correo electrónico.
- Mejorar la integración de canales presenciales y territoriales.

6. Gestión diferencial de categorías sensibles

- Priorizar el tratamiento de Quejas, Reclamos y Denuncias, garantizando tiempos más cortos de revisión y respuesta.
- Desarrollar protocolos específicos para la atención de Quejas Ambientales y Denuncias ambientales.

7. Fortalecer la gestión territorial

- Capacitar a las oficinas territoriales en buenas prácticas de atención de PQRDS.
- Unificar criterios de respuesta para asegurar coherencia institucional.

8. Incrementar la participación ciudadana

- Diseñar estrategias para fomentar la presentación de Sugerencias y Felicitaciones, como indicadores de percepción positiva y mejora institucional.
- Implementar encuestas de satisfacción y retroalimentación.

Adicionalmente, se anexa el archivo Excel → Reporte PQRDS - 2025 - CITA II -

CORPOURABA

JUAN EVERGISTO AGUALIMPIA BEJARANO

Asesor(a) de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Ricardo Luis Alzuzar - contratista de CI

Fuentes:

Aplicativo CITA II → Sistema de Gestión Documental → CORPOURABA