TRD:	Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons
	110	08	02	99	0990

Fecha: 30/04/2026

1. **Nombre de Informe: INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS DE CORPOURABA**

Periodo: enero – marzo de 2026

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 PQRDS 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 marzo de 2026. 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 el periodo el mes de enero a marzo de 2026, 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 marzo de 2026, 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 enero 31 de marzo de 2026), ingresaron 264 PQRDS al sistema de gestión documental CITA II.

Este volumen en el primer trimestre de la actual vigencia, refleja una alta demanda de interacción ciudadana y exige una adecuada capacidad institucional para garantizar respuesta oportuna y pertinente. Se nota un aumento representativo de las peticiones en el mes de marzo, teniendo en cuenta los horarios hábiles de la corporación el promedio fue en este mes de **6 peticiones diarias**

7.1 Comportamiento mensual: ENERO 02 A MARZO 31 DE 2026

Mes	Correo Electrónico	Documentos Físicos	Sitio Web	Verbal / Teléfono	Vacía	Total, General PQRDS Ingresadas
Enero	47	1	0	0	0	47
Febrero	88	5	0	0	0	93
Marzo	118	6	0	0	0	124
Abril	-	-	-	-	-	-
Mayo	-	-	-	-	-	-
Junio	-	-	-	-	-	-
Julio	-	-	-		-	-
Agosto	-	-	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-	-
Total, General	**252**	**12**	**-**	**-**	**-**	**264**

Gráfico 1: PQRDS recibidas periodo de enero a marzo y su presentación

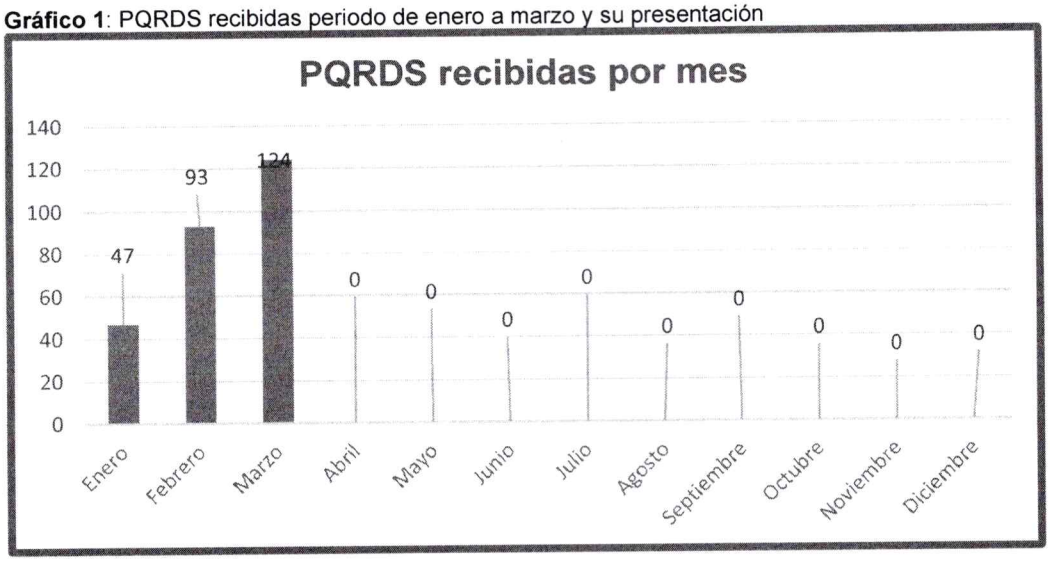


Gráfico 2: Frecuencia mes

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 marzo de 2026 según el tipo de solicitud

En este cuadro observamos que el comportamiento de las peticiones de información y algunas copias de documentos alcanza el 98,8%. Esta situación amerita un seguimiento por cada jefe de oficina y subdirecciones ya que los incumplimientos de las normas vigentes pueden acarrear tutelas y requerimientos de la PGN, además de la posibilidad de que se inicien procesos disciplinarios por omisión.

La Subdirección de Gestión y Administración Ambiental, acumula el mayor número de peticiones, 90 en el periodo, con un porcentaje del 34 % de todas la PQRDS radicadas y si bien es la dependencia con más cumplimientos con un 48% de respuesta, aún tiene 22 peticiones vencidas sin respuesta, cabe recordar que esta dependencia es la que desarrolla el cumplimiento misional de la corporación.

La Oficina Jurídica, que en el aplicativo incluye las peticiones de la oficina jurídica, genera motivos de alarma ya que acumula en el periodo 64 peticiones, pero de estas solo ha cumplido 10 (15%) y 24 peticiones están vencidas sin respuesta (37,5%). Esta situación amerita un plan de mejoramiento a corto plazo, debido al rol de estas dependencias y el riesgo de tutelas y acciones en contra de la corporación por la inobservancia de la normatividad vigente.

Tipo de Solicitud	Cantidad Recibida	cumplidas Oportunamente	En Proceso	Vencidas con Respuesta	Vencidas sin Respuesta	NO PQRDS	VACIAS
Peticiones	261	83	51	13	84	13	17
Queja Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Queja Ambiental	1	0	0	0	0	1	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	2	0	0	0	1	0	1
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0
Total, Solicitudes	**264**	**83**	**53**	**13**	**85**	**14**	**18**

Gráfico 3: Distribución del estado por tipo de solicitud.

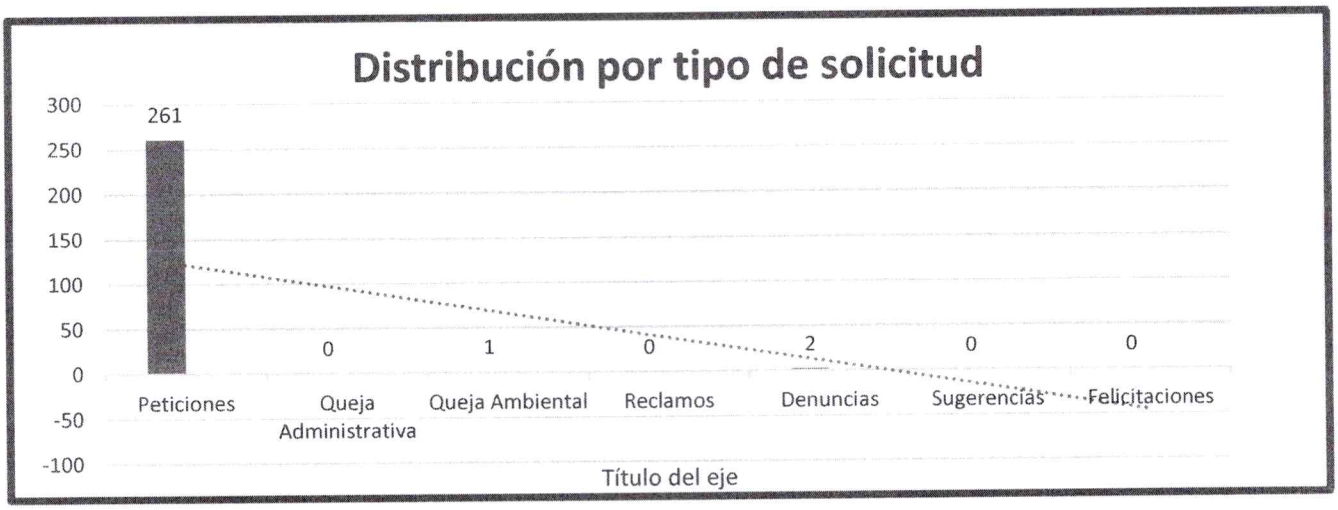


Gráfico 4: Distribución por tipo de solicitud.

7.3 Estado de atención por dependencias

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 y vacías.

Dependencia Responsable	Tipo de Solicitud	Cumplidas	En proceso	Vencidas con Rta	Vencidas sin Rta	NO PQRSD-Vacías	Total, tipo de solicitudes asignadas por dependencia	Total, por dependencias
Dirección General	Petición	0		0	0	0	0	**0**
Control Interno	Petición	4	9	0	5	1	19	**19**
Secretaria general-Oficina Jurídica	Petición	10	20	1	24	9	64	**64**
Subdirección de G y A A	Petición	43	14	4	22	6	89	**89**
Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Petición	9	0	3	2	4	18	**18**
Subdirección Adm. y Fin.	Petición	7	0	1	1	0	9	**9**
Territorial Caribe	Petición	4	0	1	2	3	10	**10**

Territorial Nutibara	Petición	4	0	1	0	0	5	5
Territorial Urrao	Petición	2	2	1	1	2	8	8
Territorial Urrao	Queja Ambiental					1	1	1
Territorial Urrao	Denuncia	0	0	0	1	0	1	1
Vacías					27		40	40
TOTAL		19	45	12	85	26		264

Gráfico 4: Estado de las PQRSD por dependencia y tipo de solicitud.

Cumplidas	En proceso	Vencidas con Rta	Vencidas sin Rta	NO PQRSD-Vacías	Total
83	51	13	85	32	264

Gráfico 6: Total estado de atención

8 Análisis de la Información

El comportamiento mensual de las PQRDS en trimestre ENERO – MARZO, evidencia el uso del correo electrónico como principal canal de interacción, siendo utilizado en el 95% de los requerimientos presentados. Se identifica un aumento significativo en el mes de marzo con el 47% de las PQRDS que demandan mayor capacidad de respuesta.

En cuanto al tipo de solicitud, el análisis evidencia que la mayor concentración de PQRDS son Derechos de Petición, que representan casi la totalidad de las solicitudes con el 98,86%. 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 con el 36% de las PQRDS presentadas y la cual ha mejorado con relación al año 2025, aunque presenta importantes niveles de vencimiento, tanto con respuesta como sin ella. Se evidencia en el periodo una oportunidad de mejora en las respuestas de la Oficina Jurídica- secretaria general donde el 15% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los términos legales y un 37.5% permanecen vencidas sin respuesta y un 31% en proceso.

Existen además inconsistencias en la clasificación de solicitudes ("Vacías"), afectando el seguimiento y control a estas solicitudes, por lo que se necesita establecer el criterio para determinarlas como tal, así como las NO PQRDS; estas, representaron el 12% de las peticiones del periodo. Las dependencias territoriales presentan 25 peticiones en total con un nivel bajo de cumplimiento en donde no debiera existir vencimientos sin respuestas, debido al bajo volumen de peticiones. 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.

8.1 - FORTALEZAS GENERALES

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

El 95% 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 la Subdirección de Gestión y Administración Ambiental y la Subdirección Administrativa y Financiera Caribe y la territorial Nutibara (DEPENDENCIA MAS CUMPLIDA) muestran niveles favorables de respuestas oportunas. Sigue siendo preocupante la territorial de Urrao que presenta niveles preocupantes de incumplimiento desde hace varios meses.

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.

8.2 - DEBILIDADES GENERALES:

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

El 32% de las peticiones se encuentran vencidas y otras fueron atendidas de manera extemporánea, 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 el 36% de la carga, con una tasa importante de vencimientos y solicitudes en proceso.

3. Persistencia de solicitudes vencidas SIN respuesta

Existen 85 solicitudes vencidas sin respuesta, la mayoría en áreas misionales, lo que representa un riesgo disciplinario y legal.

4. Presencia de solicitudes clasificadas como "VACÍAS"

Se evidenciaron 38 solicitudes que no tienen registro de dependencia, lo cual compromete la trazabilidad, integridad del dato y el control.

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.

8.3 - 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 especialmente la Territorial URRAO

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

9.1 – Conclusiones.

1. Durante el periodo enero 01– marzo 31de 2026, CORPOURABA recibió un total de 264 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 (95%), 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 98,86% 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 4.92% de las solicitudes fueron respondidas por fuera del término legal, y un 32.20% 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 36% de las PQRDS, convirtiéndose en la dependencia de mayor carga operativa y también en la que presenta el mayor número de vencidas 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 31,44% 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.

9.2 - 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.
   - Elaborar Plan de Mejoramiento para la Territorial Urrao y la Oficina Jurídica.
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 Arzuza Mendoza - contratista de CI
Fuentes: Aplicativo CITA II → Sistema de Gestión Documental → CORPOURABA