TRD:	Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons
	110	08	01	01	2859

Fecha: 13/10/2026

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Vigencia 2026 | Corte documental: 30 de septiembre de 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INFORME	SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
Entidad	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABA
Dependencia responsable	Oficina de Control Interno
Vigencia	Semestre uno del 2026
Período de evaluación	Corte de las evidencias: 01 de enero al 30 sept de 2026
Periodicidad de informe legal	Semestral, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
Tipo de documento	Seguimiento de canales de atención
Fecha de elaboración	Octubre de 2026
Destinatario	Administración de CORPOURABA
Responsable de revisión y aprobación	Jefe de la Oficina de Control Interno

IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

Formato institucional	R-MJ-30 · Versión 03
Dependencia	Oficina Asesora de Control Interno
Nombre del informe	Seguimiento a los canales de atención ciudadana
Período de la evidencia estadística	Del 1 de enero al 30 de septiembre de 2026
Fecha de elaboración	Octubre de 2026
Responsable	Asesor Oficina de Control Interno
Proyectó	Sulelly del Carmen Barrientos Cibajas

1. Introducción

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los canales de atención ciudadana de CORPOURABA mediante revisión de soportes documentales, registro fotográfico y pruebas de llamadas. El informe presenta las verificaciones efectuadas sobre atención presencial, señalización, telefonía y medios digitales; diferencia los hechos evidenciados de aquellos aspectos que requieren comprobación adicional.

2. Marco normativo y periodicidad

El seguimiento se sustenta en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que asigna a la Oficina de Control Interno la vigilancia de la atención a la ciudadanía conforme a las normas

vigentes y establece la presentación de un informe semestral a la administración de la entidad. Este seguimiento específico de canales constituye un insumo para dicho informe; por sí solo no equivale a una evaluación integral de la gestión de PQRSD.

La Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y los términos generales de respuesta; la Ley 1712 de 2014 establece obligaciones de transparencia y acceso a la información pública; la Ley 1581 de 2012 regula la protección de datos personales; la Ley 2052 de 2020 contempla disposiciones de racionalización de trámites y relación con el ciudadano; y la Ley 87 de 1993 establece el marco general del control interno.

La periodicidad semestral corresponde al informe de vigilancia de la atención ciudadana previsto en el artículo 76.

3. Objetivo y alcance

Verificar la existencia y las condiciones observables de los canales de atención e información al ciudadano, mediante revisión de evidencias aportadas y pruebas telefónicas. El alcance comprende Espacio Vital, acceso y orientación, carteleras, directorios, correo de atención al usuario, página web y redes sociales.

4. Fuentes y metodología

Se revisaron el registro fotográfico de espacios físicos, la matriz de directorios telefónicos de siete pestañas y las capturas incorporadas de correo electrónico, página web y redes sociales. La Oficina de Control Interno reportó pruebas de llamadas a todas las extensiones de la matriz, con fallas en algunas.

5. Matriz de identificación y estado de verificación

CANAL O MEDIO	SOPORTE DISPONIBLE	RESULTADO PRELIMINAR	PENDIENTE DE VERIFICAR
Atención presencial – Espacio Vital	Fotografías 2, 3 y 5	Identificación del punto y de una persona en labores de atención	Horario efectivo, registro de usuarios, accesibilidad y tiempos de espera
Ingreso y orientación física	Fotografías 1, 2, 6 y 7	Se observan acceso, identificación institucional y horarios expuestos	Condiciones de accesibilidad y actualización de horarios
Carteleras y señalización	Fotografías 1, 4, 5, 8 y 9	Información institucional y señalización a la vista	Vigencia, legibilidad y actualización de contenidos
Canal telefónico	Matriz de directorios: 7 pestañas	Se realizaron pruebas a todas las extensiones; algunas presentaron fallas.	Consolidar resultado individual de las llamadas y verificar correcciones.
Correo electrónico institucional	Captura incorporada en el anexo digital	Se observa evidencia de presencia del canal; desempeño no medido	Validar recepción, trazabilidad y oportunidad de respuesta
Redes sociales	Captura incorporada en	Se observa evidencia	Validar actividad,

institucionales	el anexo digital	de presencia del canal; desempeño no medido	registros de atención y tiempos de respuesta

6. Resultados del seguimiento

6.1. Atención presencial y divulgación

El registro fotográfico permite observar el aviso de horario en el ingreso, la zona de recepción, el puesto de atención presencial identificado como Espacio Vital, información expuesta al público y carteleras institucionales. Estas evidencias acreditan la disposición visible de medios de orientación, sin que por sí solas permitan evaluar accesibilidad universal, tiempos de espera o satisfacción del usuario.

6.2. Directorio y canal telefónico

La matriz revisada contiene siete pestañas con números, contactos, conmutador y extensiones. Se reportaron pruebas de llamadas a todas las extensiones, con novedades en algunas. Como referencias documentales aparecen «Control interno – Mala – 129» y «Vigía del fuerte ext. mala» en la extensión 220 asociada a Atrato. La matriz actualizada identifica expresamente las extensiones 129 (Control Interno), 144 (Contabilidad) y 220 (Territorial Atrato/Vigía) con anotaciones de falla.

Fuente en Excel	Utilidad para el seguimiento
Celulares y equipos	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público
Teléfonos regionales	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público
Conmutador	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público
Extensiones territoriales	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público
Extensiones funcionarios	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público
Contactos adicionales	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público
Directorio impreso	Validación documental de contactos y asignaciones; confirmar vigencia y uso público

6.3. Canales digitales: correo electrónico, página web y redes sociales

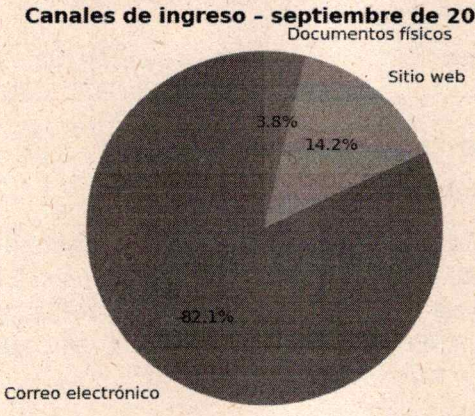
El reporte CITA II de septiembre acredita que el correo electrónico fue el canal predominante de recepción (87 de 106 registros; 82,1 %). Las capturas de redes sociales acreditan divulgación institucional, pero no miden la atención individual de solicitudes recibidas por esas plataformas.

6.4. Aspectos pendientes de comprobación

Se recomienda consolidar por extensión la fecha de prueba, dependencia, número marcado, resultado y novedad; trasladar las fallas al responsable técnico y repetir las pruebas una vez se informe su corrección. La recepción por correo y sitio web se sustenta en el reporte CITA II; la oportunidad de respuesta requiere contrastar las fechas y radicados de cada caso.

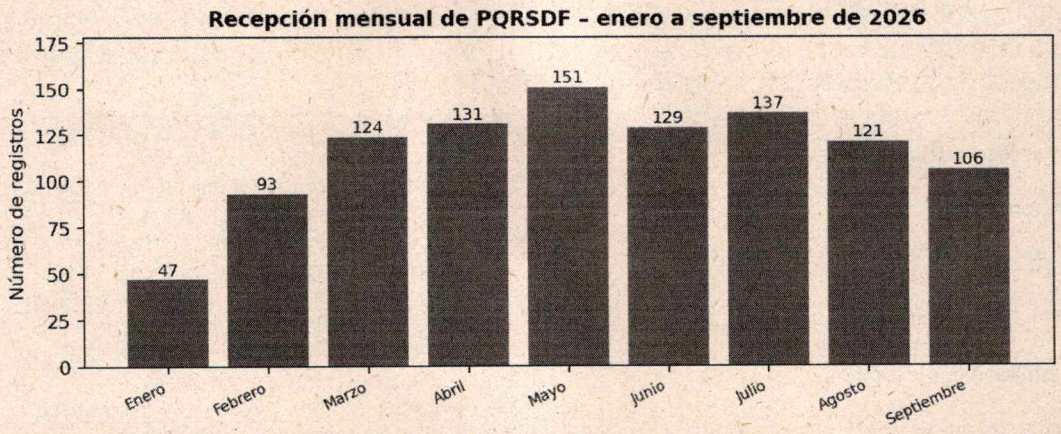
6.5. Evidencia estadística de utilización de los canales y gestión de PQRSDF

Gráfica 1. Distribución de canales de ingreso en septiembre



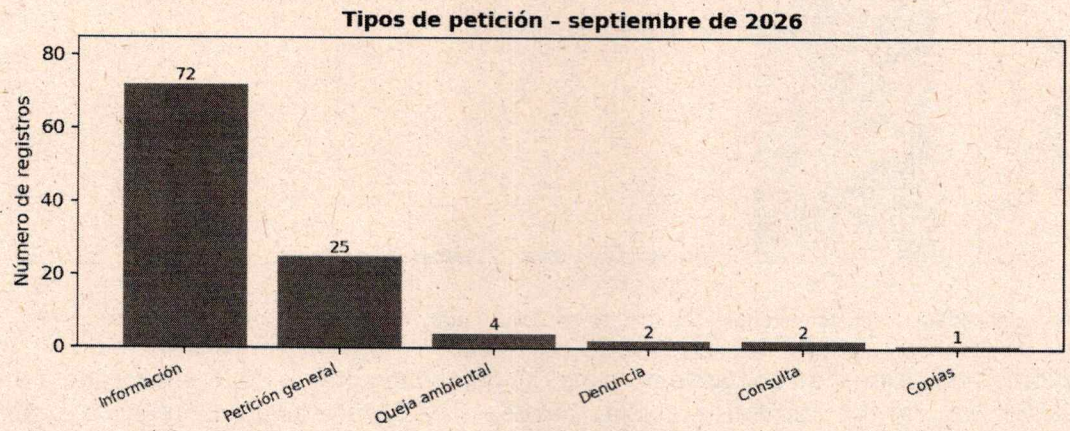
Fuente: CITA II, septiembre de 2026. Base: 106 solicitudes.

Gráfica 2. Evolución mensual de solicitudes



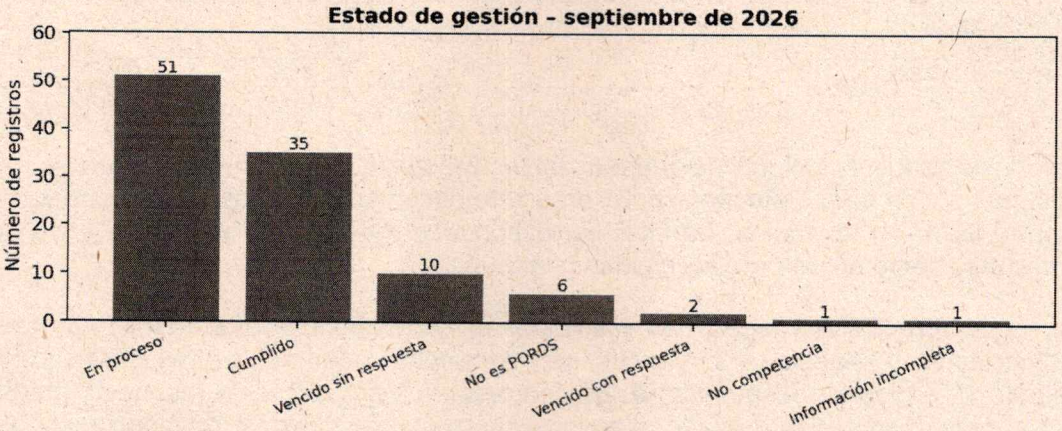
Fuente: consolidado institucional y CITA II. Mayo registró el mayor ingreso (151).

Gráfica 3. Distribución por tipo de petición



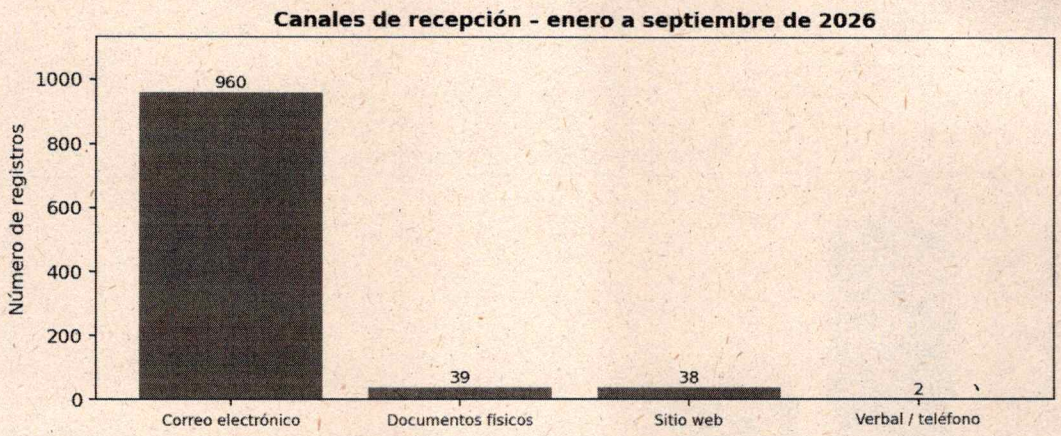
Fuente: CITA II, septiembre de 2026. Predominan las peticiones de información (72; 67,9 %).

Gráfica 4. Estados de gestión registrados



Fuente: CITA II, septiembre de 2026. Los estados son clasificaciones de la plataforma; no equivalen por sí solos a incumplimientos confirmados.

Gráfica 5. Distribución acumulada por canal



Fuente: consolidado institucional enero-septiembre de 2026. Total: 1.039 ingresos.

El informe institucional de seguimiento a las PQ de septiembre de 2026, elaborado a partir de CITA II, reportó 106 solicitudes recibidas en ese mes. El canal predominante fue el correo electrónico, seguido del sitio web y la recepción de documentos físicos. Estos datos respaldan la utilización efectiva de los canales de recepción, sin equivaler por sí mismos a una prueba integral de oportunidad de respuesta.

Canal de ingreso	Registros de septiembre	Participación
Correo electrónico	87	82,1 %
Sitio web	15	14,2 %
Documentos físicos	4	3,8 %
Total	106	100 %

En el consolidado institucional de enero a septiembre de 2026 se reportan 1.039 solicitudes recibidas: 960 por correo electrónico, 39 mediante documentos físicos, 38 por sitio web y 2 de forma verbal o telefónica. La cifra corresponde a registros de recepción y no debe interpretarse como número de solicitudes respondidas.

Para septiembre, CITA II registra 35 solicitudes en estado «Cumplido», 51 «En proceso», 10 «Vencido sin respuesta» y 2 «Vencido con respuesta», además de otras clasificaciones. El estado «Vencido sin respuesta» exige contrastar los radicados de respuesta antes de concluir un incumplimiento, dado que pueden existir respuestas no asociadas en la plataforma.

Fuentes: Informe de seguimiento a las PQ, septiembre de 2026; reporte CITA II con corte a 30 de septiembre de 2026; matriz de seguimiento PQ-SEGUIMIENTO. Los resultados del período enero-septiembre se presentan como información de contexto y no se equipará a una evaluación completa del segundo semestre.

7. Conclusiones preliminares

1. Se identificaron evidencias de atención presencial en Espacio Vital, acceso institucional,

señalización y carteleras disponibles al público.

2. Las pruebas telefónicas reportadas identificaron fallas en algunas extensiones; falta documentar individualmente sus resultados y verificar las correcciones.
3. Las capturas incorporadas permiten constatar la presencia visible del correo de atención al usuario, el sitio web institucional y redes sociales; no acreditan por sí solas tiempos de respuesta, continuidad ni volumen de atención.
4. El seguimiento ofrece resultados verificables sobre existencia y visibilidad de canales, con oportunidades de mejora en trazabilidad de pruebas y medición del servicio.

8. Recomendaciones y solicitudes de información

Responsable o Fuente	Información mínima recomendada
Espacio Vital / Atención al ciudadano	Horario vigente, registro agregado de atenciones y descripción del procedimiento de orientación
Comunicaciones	Perfiles institucionales activos, capturas de interacción y datos agregados de mensajes atendidos, si existen
Responsable de correo institucional	Cuenta destinada a atención, evidencia de recepción y datos agregados de respuestas, sin información personal
Responsable de telefonía	Confirmación de líneas públicas vigentes, horarios y pruebas básicas de funcionamiento
Dependencia responsable de carteleras	Frecuencia de actualización y responsable de contenidos

Extensión / área	Evidencia disponible	Resultado registrado	Seguimiento
129 – Control Interno	Matriz: «Contactos adicionales»	Anotación: «Mala»	Confirmar tipo de falla y reparación
220 – Atrato / Vigía	Matriz: «Extensiones territoriales»	Anotación: «Vigía ext. mala»	Confirmar alcance de la novedad
Demás extensiones	Pruebas de llamadas reportadas por OCI	Algunas presentaron fallas; sin detalle individual consolidado	Completar registro de pruebas
144 – Contabilidad (Alba Mary)	Matriz: «Extensiones funcionarios»	Anotación: «Mala»	Solicitar revisión técnica y repetir prueba.

9. Términos legales de respuesta a las solicitudes ciudadanas

Para orientar la verificación de oportunidad en la atención, se presenta la siguiente referencia normativa. Los términos son en días hábiles, contados conforme a las reglas legales aplicables, salvo disposición especial. La clasificación depende del contenido de la petición y no solo del nombre que le asigne el ciudadano.

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO / REGLA	FUNDAMENTO NORMATIVO
Petición de interés general o particular / solicitud de actuación	15 días	Ley 1755 de 2015, art. 14
Queja o reclamo por atención o servicio	15 días, regla general	Ley 1755 de 2015, arts. 13 y 14
Denuncia presentada como petición	15 días para respuesta de petición; la investigación o actuación de fondo puede tener términos especiales	Ley 1755 de 2015, arts. 13 y 14; normativa especial según asunto
Solicitud de documentos, certificados o información	10 días	Ley 1755 de 2015, art. 14, numeral 1
Solicitud de fotocopias o reproducción de documentos	10 días para resolver; si no se responde, se entienden aceptadas y las copias se entregan dentro de los 3 días siguientes	Ley 1755 de 2015, art. 14, numeral 1; art. 29 sobre costos
Consulta sobre asuntos a cargo de la entidad	30 días	Ley 1755 de 2015, art. 14, numeral 2
Acceso a información pública	10 días, por remisión al régimen de petición de información	Ley 1712 de 2014, arts. 25 y 26; Ley 1755 de 2015, art. 14
Petición entre autoridades para información o documentos	10 días	Ley 1755 de 2015, art. 30
Petición entre autoridades, otros asuntos	Según modalidad: 15, 10 o 30 días, salvo norma especial	Ley 1755 de 2015, arts. 14 y 30
Traslado por falta de competencia	5 días para informar y remitir si se recibió por escrito; inmediato si es verbal	Ley 1755 de 2015, art. 21
Petición oscura que requiere aclaración	10 días otorgados al peticionario para aclarar	Ley 1755 de 2015, art. 19
Petición incompleta: requerimiento para completar	Dentro de los 10 días siguientes a radicación; peticionario dispone de hasta 1 mes para completar	Ley 1755 de 2015, art. 17
Petición prioritaria por riesgo de perjuicio irremediable o peligro inminente	Atención prioritaria; medidas urgentes inmediatas cuando corresponda, sin plazo único especial para toda respuesta	Ley 1755 de 2015, art. 20
Recursos, actuaciones ambientales y trámites con régimen especial	Según norma específica del procedimiento; no asignar automáticamente 15 días	CPACA y normativa ambiental especial aplicable

Precisiones: si excepcionalmente no es posible resolver dentro del término, se debe informar antes del vencimiento, explicar las razones y señalar un nuevo plazo razonable que no supere el doble del inicialmente previsto (Ley 1755 de 2015, art. 14, parágrafo). Una respuesta debe ser de fondo, clara, congruente y comunicada al solicitante. Los términos de trámites especiales y actuaciones sancionatorias ambientales deben verificarse individualmente.

10. Hallazgos de las extensiones telefónicas y acciones de seguimiento.

En el inventario citado en el informe se identifican expresamente las siguientes anotaciones de falla. No se atribuyen fallas adicionales a extensiones específicas sin el soporte de la matriz original o el registro individual de las llamadas.

EXTENSIÓN / ÁREA	NOVEDAD CONSIGNADA	ACCIÓN RECOMENDADA
129 – Control Interno	«Mala» en Contactos adicionales	Solicitar revisión técnica, documentar solución y efectuar nueva llamada.
220 – Atrato / Vigía	«Vigía ext. mala» en Extensiones territoriales	Verificar dependencia y número, corregir la novedad y repetir la prueba.
Otras extensiones	Se reportan fallas en algunas, sin detalle individual en el informe recibido	Cruzar observaciones de la matriz original y dejar listado completo con estado y fecha de comprobación.
144 – Contabilidad (Alba Mary)	«Mala» en Extensiones funcionarios	Verificar operatividad, registrar corrección y efectuar nueva llamada.

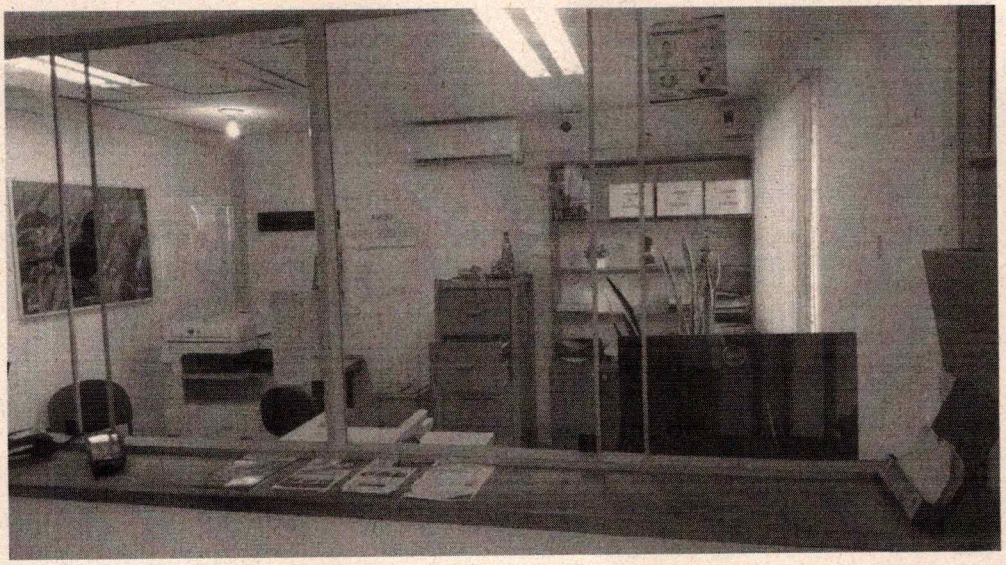
Recomendación a la administración: actualizar y publicar el directorio vigente; establecer un registro de pruebas con fecha, extensión, resultado, tipo de falla, responsable y fecha de corrección; y divulgar en los canales institucionales los plazos de respuesta según la modalidad de petición. Se evidencian diferencias de asignación entre las hojas «Directorio impreso» y «Extensiones funcionarios» (por ejemplo, las extensiones 114, 128, 145, 147 y 150); se recomienda validar responsables y publicar una versión única actualizada.

11. Anexo fotográfico – evidencias aportadas

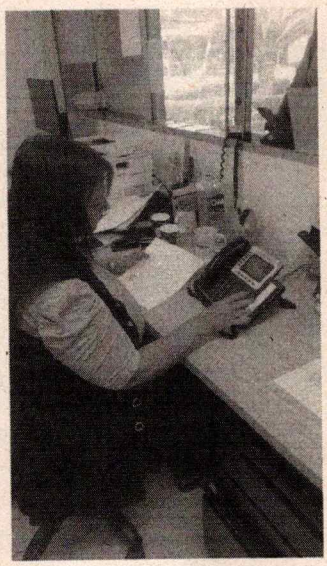
Fotografía 1. Aviso institucional de horario de atención ubicado en la puerta de ingreso.



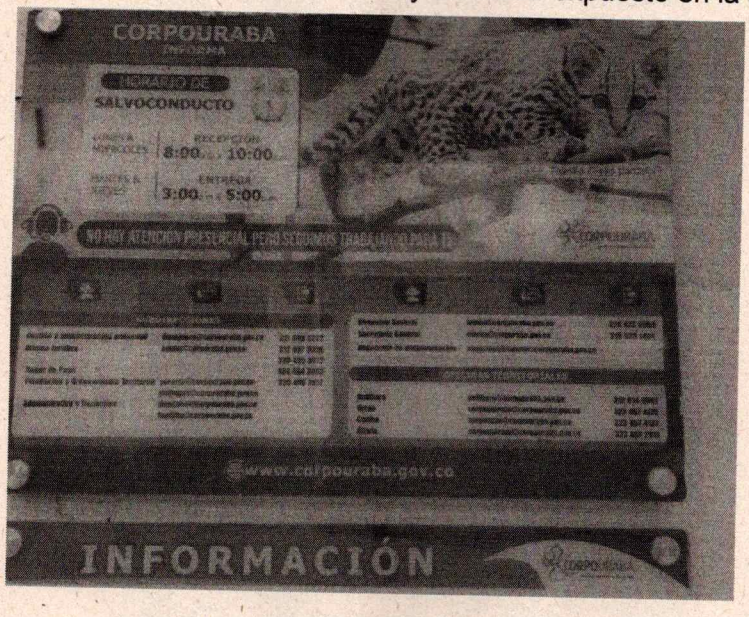
Fotografía 2. Vista del área de recepción y orientación al ciudadano, al ingresar a la sede.



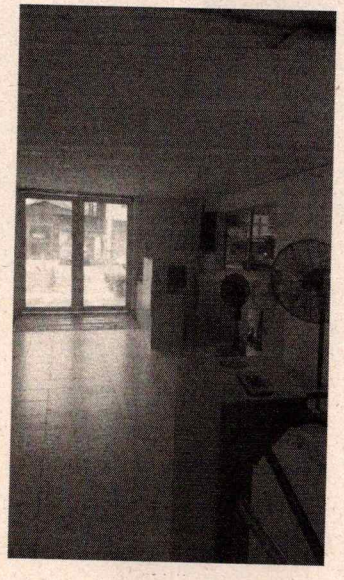
Fotografía 3. Puesto de atención presencial al ciudadano; registro de la funcionaria Sandra Casas en labores de atención.



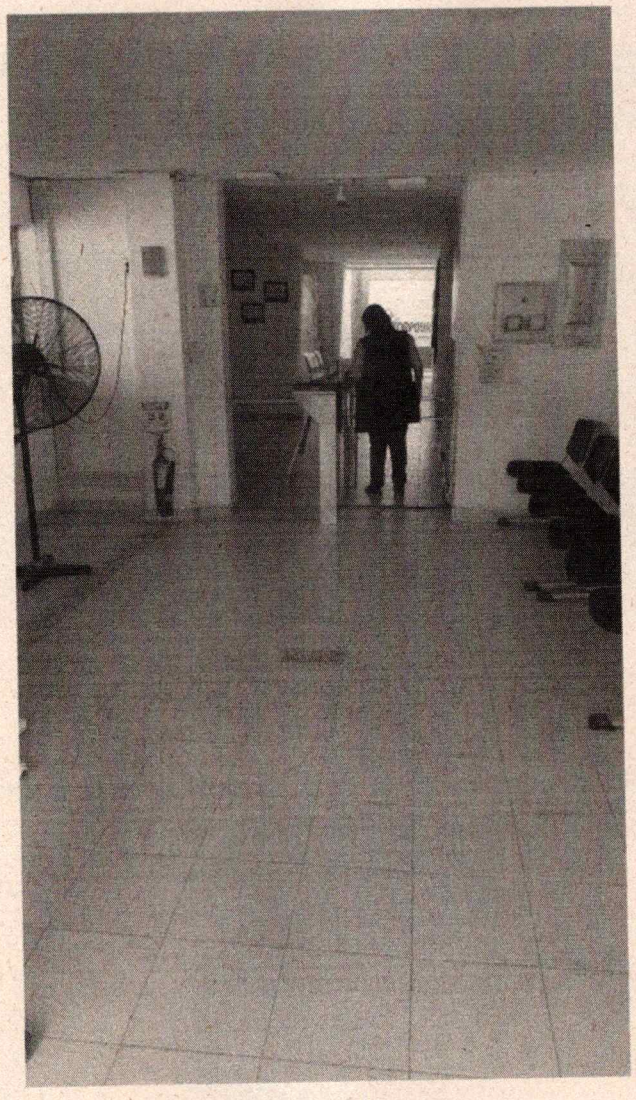
Fotografía 4. Aviso informativo sobre horarios y servicios expuesto en la sala de espera.



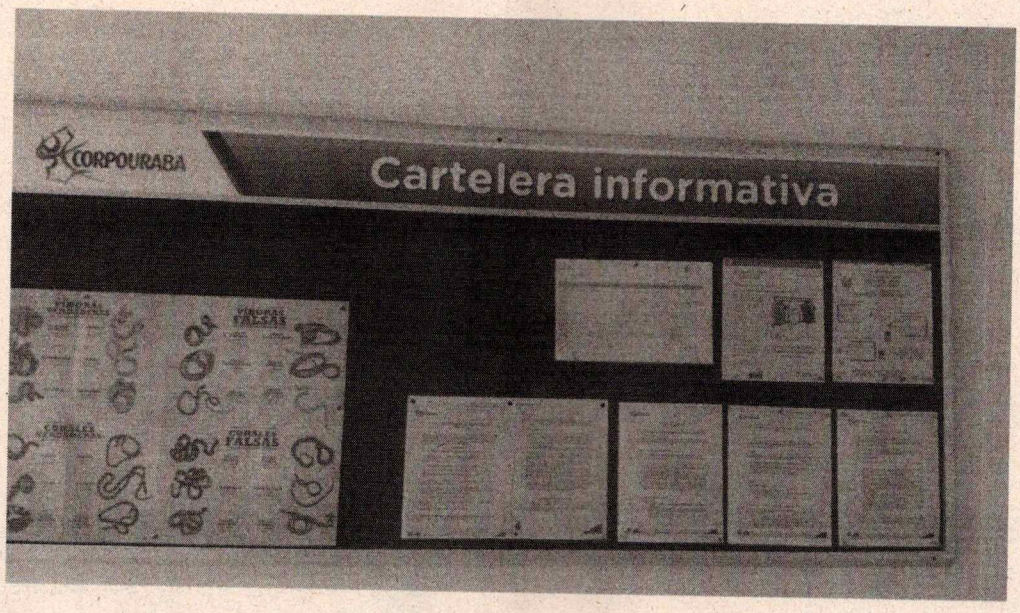
Fotografía 5. Señalización que identifica el punto de atención presencial Espacio Vital.



Fotografía 6. Vista del acceso y circulación interior hacia las áreas de atención.



Fotografía 7. Área de circulación y orientación al interior de la sede.



Fotografía 8. Cartelera institucional con información expuesta al público.



Fotografía 9. Correo electrónico Institucional.



Evidencia digital 1. Captura de la cuenta institucional de atención al usuario. Permite identificar el canal electrónico, sin demostrar por sí sola recepción efectiva de peticiones ni tiempos de respuesta.



Evidencia digital 2. Captura de la página web institucional de CORPOURABA. Se observa la publicación de información en el portal; su accesibilidad, actualización y disponibilidad continua requieren verificaciones específicas.

Evidencia digital 3. Captura de información sobre redes sociales institucionales y canales de publicación. Sirve como soporte de presencia digital; las cifras y la oportunidad de respuesta deben validarse con registros del área responsable.

Visión general creada por IA

La **evidencia de funcionamiento y actividad constante** de las redes sociales de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá (**CORPOURABA**) se soporta bajo lineamientos oficiales y su constante producción de contenido institucional, educativo y de rendición de cuentas en plataformas digitales.

A continuación, se detallan las evidencias institucionales, canales oficiales y métricas actuales de su operación:

1. Marco Institucional y Planificación

De acuerdo con el Plan Estratégico de Comunicaciones de CORPOURABA, el manejo y control de sus redes sociales está liderado formalmente por el profesional universitario de Comunicaciones de la entidad. El documento estipula lineamientos obligatorios como: Corporación para el Dese...

- Realización de **publicaciones diarias** con contenidos educativos o informativos sobre el quehacer corporativo.
- Mantenimiento de estándares de calidad visual y tono institucional para propiciar la interacción con los seguidores. Corporación para el Dese...

2. Canales Oficiales Operativos y Métricas

CORPOURABA mantiene perfiles activos donde se publica de forma regular la gestión ambiental de sus 19 municipios bajo la identidad @CORPOURABA o @CARCORPOURABA : Instagram · CORPOURA... +1

- **Facebook:** La página oficial de Corpouraba en Facebook cuenta con una comunidad consolidada de **más de 25,000 seguidores**. Se registran interacciones constantes y la publicación periódica de material audiovisual. Facebook · Corpouraba +1



Evidencia digital 4. Ejemplos de publicaciones institucionales en redes sociales. Las capturas ilustran contenidos de divulgación ambiental y actividades de CORPOURABA; no constituyen por sí sola medición de alcance, interacción ni atención efectiva de solicitudes ciudadanas.


KD KARINY Comunicaciones DE CORPOURABA

Corpouraba
🌳💚 ¡CORPOURABA impulsa la conservación ambiental y fortalece las oportunidades sostenibles.
www.facebook.com

🌳💚 **¡CORPOURABA transforma la conservación ambiental en oportunidades para las familias campesinas!**

🚜 En Chigorodó y Mutatá, seguimos fortaleciendo nuestra gestión ambiental a través del Pago por Servicios Ambientales (PSA), articulando esfuerzos con EPM, Banafrut y las comunidades rurales para proteger nuestros ecosistemas e impulsar alternativas productivas sostenibles. 🌱

💚 ¡Nuestra gestión se refleja en territorios que conservan y comunidades comprometidas con un futuro sostenible!

📲 *Conoce esta importante iniciativa y ayúdanos a visibilizar el trabajo de CORPOURABA* 👇

Facebook
https://www.facebook.com/share/p/19qDskqpJR/?mibextid=wwXIfr



Corpouraba
🌳💚 ¡120 árboles sembrados y una comunidad unida por la transformación ambiental de Apartadó!
www.facebook.com

🌳💚 **¡CORPOURABA transforma territorios con acciones que dejan huella!**

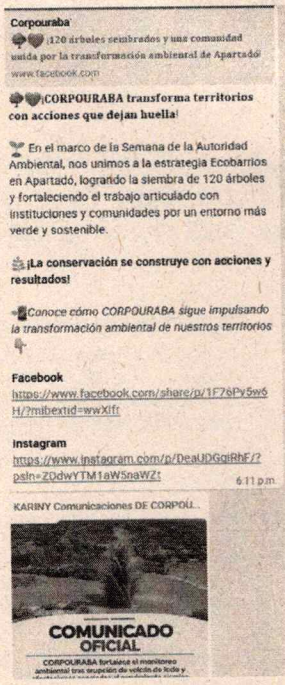
🌱 En el marco de la Semana de la Autoridad Ambiental, nos unimos a la estrategia Ecobarrios en Apartadó, logrando la siembra de 120 árboles y fortaleciendo el trabajo articulado con instituciones y comunidades por un entorno más verde y sostenible.

🚜 **¡La conservación se construye con acciones y resultados!**

📲 *Conoce cómo CORPOURABA sigue impulsando la transformación ambiental de nuestros territorios* 👇

Facebook
https://www.facebook.com/share/p/1F76Py5w6H/?mibextid=wwXIfr

Instagram
https://www.instagram.com/p/DeaUDGqiRhF/?psln=ZDdwYTM1aW5naWZ1
6:11 p.m.


Corpouraba
🌳💚 ¡120 árboles sembrados y una comunidad unida por la transformación ambiental de Apartadó!
www.facebook.com

🌳💚 **¡CORPOURABA transforma territorios con acciones que dejan huella!**

🌱 En el marco de la Semana de la Autoridad Ambiental, nos unimos a la estrategia Ecobarrios en Apartadó, logrando la siembra de 120 árboles y fortaleciendo el trabajo articulado con instituciones y comunidades por un entorno más verde y sostenible.

🚜 **¡La conservación se construye con acciones y resultados!**

📲 *Conoce cómo CORPOURABA sigue impulsando la transformación ambiental de nuestros territorios* 👇

Facebook
https://www.facebook.com/share/p/1F76Py5w6H/?mibextid=wwXIfr

Instagram
https://www.instagram.com/p/DeaUDGqiRhF/?psln=ZDdwYTM1aW5naWZ1
6:11 p.m.

KARINY Comunicaciones DE CORPOU...

COMUNICADO OFICIAL
CORPOURABA fortalece el monitoreo ambiental tras erupción de volcán de lodo y

JUAN EVERGISTO AGUALIMPIA BEJARANO

Asesor de la Oficina de Control Interno
Proyectó: **SULELLY DEL CARMEN BARRIENTOS CIBAJAS– Contratista CI**
Fuentes: Atención al Ciudadano-comunicaciones-plataforma CITA - CORPOURABA