

	INFORME OCI-13	INFORME DE AUDITORIA DE PQRS	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: SARA LUCIA GUERRERO GUERRERO Profesional Especializada Área de Control Interno		Revisó: SIDALY ORTEGA GOMEZ	Vo. Bo.
		Director General	
Fecha: 21 de Octubre 2025		Fecha: 21 de Octubre 2025	

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INFORME AUDITORIA PQRS

Sara Lucia Guerrero Guerrero
Profesional Especializado Área de Control Interno

Octubre de 2025
Mocoa – Putumayo

	INFORME OCI-13	INFORME DE AUDITORIA DE PQRS	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:		Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA AMAZONÍA – CORPOAMAZONIA

1. OBJETIVO

Evaluar la efectividad y el cumplimiento del proceso de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales (PQRS) en la Corporación Autónoma Regional de la Amazonía (CORPOAMAZONIA), con especial énfasis en la utilización del Sistema PQR, la oportunidad en las respuestas y la accesibilidad del sistema para las partes involucradas.

2. ANÁLISIS DEL PROCESO

CORPOAMAZONIA dispone del Sistema PQR como herramienta para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales, con el propósito de ofrecer a la ciudadanía un medio eficaz para formular, consultar y hacer seguimiento a sus requerimientos.

Sin embargo, durante la auditoría se evidenció que no todas las solicitudes recibidas se cargan en el sistema, lo que afecta el control y la trazabilidad del proceso. Además, el aplicativo no cuenta con una funcionalidad que genere alertas automáticas a los responsables sobre los plazos de vencimiento, lo que ha derivado en respuestas extemporáneas a los usuarios.

3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA

Denuncias Ambientales

Periodo	Total Recibidas	Terminadas Oportunamente	Terminadas Fuera de Tiempo	En Trámite	Sin Tramitar
01/01/2024 – 31/12/2024	178	57	120	1	0
01/01/2025 – 31/10/2025	85	37	42	4	2

Del total de denuncias ambientales, en 2024 se recibieron 178, de las cuales 120 fueron respondidas fuera del tiempo establecido, 57 dentro del plazo, y 1 continúa en trámite.

	INFORME OCI-13	INFORME DE AUDITORIA DE PQRS	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:		Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2025, se recibieron 85 denuncias, de las cuales 42 fueron respondidas fuera del tiempo, 37 oportunamente, 4 permanecen en trámite y 2 aún no han sido tramitadas.

Estos resultados reflejan deficiencias en el cumplimiento de los plazos legales y evidencian el riesgo institucional de incurrir en acciones disciplinarias o demandas por parte de los usuarios.

Derechos de Petición

Periodo	Total Recibidas	Terminadas Oportunamente	Terminadas Fuera de Tiempo	En Trámite	Sin Tramitar
01/01/2024 – 31/12/2024	639	333	304	1	1
01/01/2025 – 31/10/2025	575	324	228	13	10

Durante 2024 se recibieron 639 derechos de petición, de los cuales 333 fueron respondidos dentro del plazo, 304 después del tiempo establecido, 1 se encuentra en trámite y 1 sin tramitar.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2025, se recibieron 575 derechos de petición, de los cuales 324 fueron respondidos oportunamente, 228 fuera de tiempo, 13 permanecen en trámite y 10 sin tramitar.

Esta situación evidencia un porcentaje considerable de respuestas extemporáneas, lo que denota falta de control y compromiso en el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley.

4. OBSERVACIONES DEL PROCESO

1. Carga incompleta de solicitudes al Sistema PQR:

No todas las peticiones, quejas y denuncias recibidas se registran en el sistema, lo que impide mantener un control integral y dificulta el seguimiento de los requerimientos pendientes o vencidos.

2. Accesibilidad del Sistema para la Oficina de Correspondencia:

En visita a la Oficina de Correspondencia, se constató que la funcionaria encargada lleva un registro físico organizado de los requerimientos, pero no cuenta con acceso al Sistema PQR. Esta situación genera una desconexión entre la recepción física de las solicitudes y su registro digital.

3. Ausencia de alertas automáticas de vencimiento:

	INFORME OCI-13	INFORME DE AUDITORIA DE PQRS
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

El Sistema PQR no emite recordatorios o notificaciones automáticas sobre los plazos de respuesta, lo que ha ocasionado que un número significativo de solicitudes sean atendidas fuera del tiempo establecido.

4. Acceso al sistema en las dependencias responsables:

Se identificó que la técnico administrativo de la Secretaría General maneja el aplicativo e ingresa los requerimientos y respuestas correspondientes a la Sede Administrativa, así como a las dependencias DTP, SPL y SAA. En las Direcciones Territoriales Caquetá (DTC) y Amazonas (DTA) también hay personal designado para esta labor.

5. RECOMENDACIONES

1. Registro completo de requerimientos:

Asegurar que todas las solicitudes recibidas por CORPOAMAZONIA sean ingresadas al Sistema PQR, sin excepción, para garantizar un control integral y un seguimiento efectivo de cada caso.

2. Acceso para la Oficina de Correspondencia:

Otorgar acceso al Sistema PQR a la funcionaria de correspondencia, de manera que pueda ingresar directamente las solicitudes recibidas, evitando duplicidades y mejorando el flujo de información.

3. Optimización del Sistema PQR:

Fortalecer la funcionalidad del aplicativo mediante la implementación de alertas automáticas de vencimiento, generación de reportes periódicos y herramientas que permitan un seguimiento oportuno de las solicitudes.

4. Capacitación y articulación del personal:

Realizar jornadas de capacitación continua sobre el uso del sistema, y fortalecer la coordinación entre la Oficina de Correspondencia, la Secretaría General y las dependencias responsables, con el fin de mejorar la eficiencia y la oportunidad en la gestión de PQRS.

6. CONCLUSIONES

El proceso de gestión de PQRS en CORPOAMAZONIA presenta debilidades significativas relacionadas con la carga oportuna de solicitudes, la falta de alertas automáticas para el control de plazos y la limitada accesibilidad al sistema para algunos funcionarios.

	INFORME OCI-13	INFORME DE AUDITORIA DE PQRS	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:		Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

La implementación de las recomendaciones formuladas permitirá optimizar la trazabilidad, mejorar la oportunidad en las respuestas y fortalecer la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, en cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia institucional.

7. ACCIONES A SEGUIR

1. Revisar y optimizar el funcionamiento del Sistema PQR.
2. Ampliar el acceso al sistema para la Oficina de Correspondencia.
3. Capacitar al personal encargado del manejo del sistema.
4. Fortalecer el control y seguimiento al cumplimiento de los plazos de respuesta.

Este informe se presenta para su revisión y consideración, con el propósito de fortalecer los procesos internos y garantizar una gestión oportuna, eficiente y transparente de las peticiones, quejas y denuncias ambientales en CORPOAMAZONIA.

Cordialmente,

SARA LUCIA GUERRERO GUERRERO
Profesional Especializada Área de Control Interno