

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 1 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

AUDITORÍA INDEPENDIENTE PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO – SEDE CENTRAL CORPONARIÑO

FECHA DE INICIO: 11 de agosto de 2026

FECHA DE TERMINACIÓN: 24 de agosto de 2026

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

Normatividad: Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011, Ley 87 de 1993 y demás normas concordantes.

Se realizó la solicitud formal de información que relacionamos, para efectos de revisión detallada de la siguiente documentación, la cual es requerida para el cumplimiento del proceso:

- Manejo de quejas y denuncias ambientales
- Matriz Seguimiento a Denuncias Ambientales
- Matriz Seguimiento Sugerencias y reclamos
- Matriz Seguimiento a quejas
- Matriz Seguimiento Solicitudes y Peticiones
- Plan de Servicio al Ciudadano
- Planilla de registro de atención al usuario
- Formato de Planificación anual del proceso F13-TR-V1
- Gestión de las salidas no conformes
- Gestión y manejo de los planes de mejora consignado en la programación anual del F13 teniendo en cuenta el procedimiento de mejora continua del sistema de gestión
- Base de datos y estado de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales, actualizada
- Plan de servicio al Ciudadano y las políticas que lo conforman:
- Política de eficiencia administrativa – adoptada mediante acto administrativo
- Política de servicio al ciudadano publicado en la página web hasta el 31 de enero de cada año, articulado con el PAC.
- La política de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano debe adoptarse mediante acto administrativo.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 2 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

OBJETIVO:

Verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades establecidas en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ambientales, ejecutado en la Oficina de Atención al Público en Sede Central Pasto.

ALCANCE:

El periodo de la presente auditoria será del 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

REVISIÓN DOCUMENTAL:

- ✓ Procedimiento peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales.
- ✓ Procedimiento percepción del cliente.
- ✓ Base de datos SIC REVISADO CON TABLAS VIGENCIA 1T 2026.
- ✓ Base de datos SIC REVISADO CON TABLAS VIGENCIA 2T 2026.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA Y EVIDENCIAS RELACIONADAS:

Como resultado de la auditoría independiente realizada al Proceso de Atención al Público – PQRS, Sede Central, y teniendo en cuenta la revisión documental, el análisis de la información registrada en el Sistema Integrado de Correspondencia – SIC, la verificación de los casos seleccionados y las entrevistas realizadas al personal responsable, se identificaron situaciones que afectan la oportunidad, trazabilidad, control y capacidad de seguimiento del proceso.

Entrega extemporánea de la información requerida para el desarrollo de la auditoría

En el marco de la auditoría independiente al procedimiento, la Oficina de Control Interno solicitó formalmente la información necesaria para efectuar la revisión del proceso de atención al ciudadano y la gestión de PQRS.

Teniendo en cuenta el plan de auditoria dentro del cual se establecieron las fechas para la revisión de documentación y archivos del proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales (PQRS) que se dieron a conocer en la apertura del proceso, que tuvo lugar el día 11 de agosto de 2026, de forma personal en la sede central de la oficina de Atención al Público de Coronario. La solicitud inicial fue realizada el 11 de agosto de 2026; ante la falta de remisión de la información requerida, se efectuaron reiteraciones los días 14 y 18 de agosto de 2026. La información fue finalmente recibida el 19 de agosto de 2026, un día antes de la fecha inicialmente prevista para el cierre de la auditoría, situación que hizo necesario ampliar el término de ejecución hasta el 24 de agosto de 2026.

Esta situación evidencia una debilidad en la atención y gestión de los requerimientos de información efectuados por la Oficina de Control Interno, toda vez que la entrega tardía de los

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 3 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

documentos limita el tiempo disponible para su análisis, verificación y contraste con los registros institucionales.

Adicionalmente, la entrega extemporánea de información afecta la eficiencia del ejercicio auditor, dificulta la planeación de las pruebas de auditoría y puede limitar la identificación oportuna de situaciones que requieran acciones correctivas o de mejora.

Como resultado se evidencia una debilidad en los mecanismos internos para atender oportunamente los requerimientos de información formulados por la Oficina de Control Interno, situación que debe ser objeto de seguimiento y mejora por parte de los responsables del proceso.

Información y documentos requeridos que no fueron suministrados:

Durante el desarrollo de la auditoría no se contó con la totalidad de los documentos requeridos para verificar integralmente la planificación, operación, seguimiento y mejora del proceso de Atención al Ciudadano.

Entre la información que no fue suministrada se encuentra:

- Plan de Servicio al Ciudadano.
- Planilla de registro de atención al usuario.
- Formato de Planificación Anual del proceso F13-TR-V1.
- Evidencias relacionadas con la gestión de las salidas no conformes.
- Evidencias de la gestión y seguimiento de los planes de mejora consignados en la programación anual del F13, de acuerdo con el procedimiento de mejora continua del Sistema de Gestión.
- Base de datos actualizada y estado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales – PQRSD.
- Plan de Servicio al Ciudadano y los documentos asociados a las políticas que lo conforman.
- Evidencia de adopción mediante acto administrativo de la Política de Eficiencia Administrativa.
- Evidencia de publicación de la Política de Servicio al Ciudadano en la página web dentro del término establecido y su articulación con el PAC.
- Evidencia de adopción mediante acto administrativo de las políticas de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.

Cabe resaltar que estos documentos fueron incluidos desde el inicio dentro de la información requerida para la auditoría. Pues la ausencia de estos soportes impide acreditar de manera suficiente la planificación, implementación, seguimiento y mejora del proceso de atención al ciudadano, y limita la capacidad de la Oficina de Control Interno para determinar el grado de cumplimiento de las actividades y controles establecidos.

Como resultado se identifica una debilidad en la gestión documental y en la disponibilidad de evidencias que soportan la planificación, ejecución, seguimiento y mejora del proceso de Atención

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 4 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

al Ciudadano, situación que requiere acciones de fortalecimiento y control.

Ausencia del buzón de sugerencias como mecanismo de participación ciudadana:

Durante la entrevista realizada al personal responsable del proceso de atención al ciudadano, se manifestó que el buzón de sugerencias fue retirado debido al contenido de los comentarios recibidos.

Sin embargo, esta situación genera una debilidad en los mecanismos dispuestos por la entidad para facilitar la participación y retroalimentación de los ciudadanos respecto de la prestación del servicio, particularmente cuando las opiniones recibidas corresponden a observaciones, inconformidades, quejas o reclamos.

El objetivo principal de los mecanismos de participación ciudadana, es permitir que las opiniones de los usuarios sean recibidas, registradas, analizadas y, cuando corresponda, utilizadas como insumo para la identificación de oportunidades de mejora, independientemente de que su contenido sea favorable o desfavorable para la entidad.

En consecuencia, el retiro del buzón sin que se evidencie la implementación de un mecanismo alternativo que garantice de manera equivalente la recepción, registro, análisis y seguimiento de las sugerencias de los usuarios, constituye una debilidad en el mecanismo de participación y retroalimentación del servicio al ciudadano.

Debilidades en la planificación y gestión del Servicio al Ciudadano:

La falta de entrega de documentos asociados al Plan de Servicio al Ciudadano, planificación anual F13-TR-V1, políticas, planes de mejora y demás instrumentos de gestión, aunada a las situaciones evidenciadas en la operación del proceso, permite advertir una debilidad en la articulación entre la planeación del servicio al ciudadano y su ejecución.

En particular, no fue posible verificar documentalmente, con los soportes requeridos, aspectos relacionados con:

- La planificación anual del proceso.
- Las actividades programadas para la atención al ciudadano.
- Los responsables de su ejecución.
- Los mecanismos de seguimiento.
- El tratamiento de las salidas no conformes.
- La formulación y seguimiento de planes de mejora.
- La articulación del Plan de Servicio al Ciudadano con los demás instrumentos institucionales.
- La existencia y adopción formal de las políticas señaladas en la documentación requerida.

Por lo anterior, se presenta una limitación para verificar la eficacia de los controles implementados

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 5 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

por el proceso y el cumplimiento integral de los instrumentos de planificación y mejora.

Gestión documental inadecuada:

La falta de una adecuada clasificación de las PQRS, por parte de las personas encargadas de registrar el ingreso de los requerimientos en la oficina de archivo; así como la falencia, en la asignación del asunto del radicado y tipo de documento de las dependencias responsables de atender y dar respuesta, afecta la correcta gestión de las solicitudes y retrasan los tiempos de respuesta de las mismas.

Deficiente clasificación de PQRS conforme a la Ley 1755 de 2015:

Según la normatividad legal se establece los términos de respuesta para los diferentes requerimientos, de la siguiente manera:

Derecho de petición en interés general o particular: Término de respuesta: 15 días hábiles. Marco normativo: Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

Derecho de petición de información y de documentos: Término de respuesta: 10 días hábiles. Marco normativo: Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

Consultas a la autoridad (cuando se solicita orientación sobre la interpretación o aplicación de normas): Término de respuesta: 30 días hábiles. Marco normativo: Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

Trámites ambientales específicos (ej. permisos, concesiones, licencias, vertimientos, aprovechamientos forestales, etc.): Estos no tienen un plazo único. Cada uno cuenta con términos diferenciados definidos en la Ley 99 de 1993, el Decreto 1076 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible) y la normatividad técnica aplicable. Según lo indicado en el Decreto 1076 de 2015 y demás normas específicas, varían en complejidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguiente a la recepción de la misma para dar respuesta al usuario, en Centros Ambientales la remisión de respuesta al usuario la realiza la secretaría del centro ambiental..

Quejas, denuncias o reclamos ambientales: Se atienden conforme al procedimiento interno de CORPONARIÑO y a lo establecido en la Ley 1333 de 2009 (procedimiento sancionatorio ambiental). En este caso, se abre un proceso de verificación y, de ser necesario, visitas técnicas y actuaciones administrativas.

Pues se evidencia que, si bien la entidad aplica la Ley 1755 de 2015, el registro de los requerimientos en el Sistema de Información Corporativo (SIC) presenta una inconsistencia al clasificarlos mayoritariamente como derechos de petición, sin atender la tipología definida en la normativa.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 6 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

Procedimiento Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias ambientales:

La Oficina de Control Interno, a partir del análisis de la Matriz de Seguimiento a PQRS y la información contenida en el Software SIC (Sistema de Información Corporativo), evidenció que, si bien se han presentado avances en la gestión y atención de requerimientos, aún persiste un número considerable de solicitudes pendientes de respuesta en las dependencias, situación que refleja la falta de control, mecanismos de seguimiento y cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Se relacionan 20 asuntos aleatoriamente los cuales se describen a continuación:

1. PQRS CON RADICADO No. 53- 13/01/2026 - ENTREGAR INFORME DE EJECUCION DEL CONVENIO 453 ENTRE FUNDACION JUANAMBU Y CORPONARIÑO CON SUS RESPECTIVOS ANEXOS PARA UN TOTAL DE 235 FOLIOS; PETICIONARIO ELKIN JAVIER CASTILLO VALLEJO: Ingresa el 13 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 03 de febrero de 2026, a la cual se le brinda respuesta el día 21 de enero de 2026, con radicado de salida 58433. Se observa que tiene un término de cumplimiento para la entrega de documentación por ordenamiento legal de 10 días hábiles. De acuerdo a lo diligenciado en el Sistema de Incorporación de Información (SIC), se puede observar que se brindó una respuesta dentro de los términos legales, sin embargo la fecha de vencimiento diligenciada en el Sistema de Incorporación de Información (SIC) se encuentra mal calculada, pues la fecha correcta debería ser el 27 de enero de 2026.
2. PQRS CON RADICADO No. 119- 15/01/2026 – SOLICITUD INFORMACION ESTADO DE TRAMITE AMBIENTAL, RADICADO ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO PARA EJECUCION DE PROYECTOS, OBRAS PDET.; PETICIONARIO FUNDACION PLAN: Ingresa el 15 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 19 de febrero de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud de información por ordenamiento legal es de 10 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
3. PQRS CON RADICADO No. 129- 15/01/2026 – SOLICITUD DE CERTIFICACION POR PARTE DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL CONVENIO No. 2905 -2024; PETICIONARIO LEIDY VIVIANA MARTINEZ MUÑOZ Ingresa el 15 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 19 de febrero de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL. El término establecido para dar cumplimiento para la solicitud de la documentación por ordenamiento legal es de 10 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 7 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

4. PQRSD CON RADICADO No. 166- 19/01/2026 – QUEJA AMBIENTAL POR CONTAMINACION A LA QUEBRADA QUE SE UBICA EN EL SECTOR DEL PUENTE EL NEGRITO EN LA CARRERA OCTAVA NORTE VEREDA DOCE DE OCTUBRE EN EL MUNICIPIO DE IPIALES, LA CONTAMINACION PROVIENE DEL DESCOLE DIRECTO DEL ALCANTARILLADO QUE NO CUENTA CON EL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES, LOS PRESUNTOS RESPONSABLES SON LOS DIRIGENTES DEL RESGUARDO LOS COMUNEROS QUE SE ENCUENTRAN ADELANTANDO ESTAS OBRAS PARA LA AMPLIACION DEL TERRENO PARA LA CONSTRUCCION DE UNAS 80 VIVIENDAS APROXIM; PETICIONARIO ANONIMO 20250117. Ingres a el 19 de enero de 2026 por medio de oficina de atención al usuario y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 09 de febrero de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta son los CENTROS AMBIENTALES. El término establecido para dar cumplimiento y brindar una respuesta oportuna por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
5. PQRSD CON RADICADO No. 208 - 20/01/2026 – SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE TRAMITE DEL PERMISO AMBIENTAL PARA LA ESCOMBRERA ROSAPAMBA; PETICIONARIO CONSORCIO INGENIERIA HIDRAULICA. Ingres a el 20 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 24 de febrero de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL. El término establecido para dar cumplimiento y brindar la información requerida, por ordenamiento legal es de 10 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
6. PQRSD CON RADICADO No. 238 - 21/01/2026 – SOLICITUD EXPEDICION DE UNA CERTIFICACION LABORAL, EN LA CUAL SE HAGA CONSTAR MI VINCULACIÓN CON LA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO CORPONARIÑO, BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATISTA; PETICIONARIO ANGELA MARIA MONTAÑO CASTRO. Ingres a el 21 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 11 de febrero de 2026, al cual se le brinda respuesta el día 22 de enero de 2026. Se observa que para este caso en concreto se cumple con los términos legales al momento de brindar una respuesta.
7. PQRSD CON RADICADO No. 254 - 22/01/2026 – CONSULTA SOBRE EL USO DEL AGUA CONCESIONADA A LA EMPRESA MANANTIAL DEL CEDRO SAS ESP MUNICIPIO DE LA LLANADA; PETICIONARIO MANANTIAL DEL CEDRO. Ingres a el 22 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 12 de febrero de 2026, a la cual se le brinda respuesta el día 26 de febrero de 2026, con radicado de salida 46079. Se observa que para este caso en concreto se cumple con los términos legales al momento de brindar una respuesta, teniendo en cuenta que se está solicitando una consulta entre

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 8 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

entidades, el término establecido por la LEY 1755 DE 2015, es de 30 días hábiles.

8. PQRSO CON RADICADO No. 465 - 30/01/2026 QUEJA AMBIENTAL SE COMUNICA QUE SE HAN RECIBIDO INSISTENTES REPORTES DURANTE EL MES DE ENERO DE INTERACCIONES NEGATIVAS CON OSO ANDINO EN EL RESGUARDO INDIGENA INGA DE APONTE. SE REQUIERE ORIENTACION HACIA LA COMUNIDAD E IMPULSORES CON PANEL SOLAR PARALOS CERRAMIENTOS EN LAS AREAS DE PASTOREO; PETICIONARIO RODRIGO GUEVARA BLANCO PNN-DOÑA JUANA. Ingres a el 30 de enero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 20 de febrero de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL. El término establecido para dar cumplimiento y brindar una respuesta oportuna por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
9. PQRSO CON RADICADO No. 519 - 04/02/2026 ENTREGA DEL DOCUMENTO CONSULTORIA PARA LA ACTUALIZACION DEL PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS; PETICIONARIO ALCALDIA MUNICIPAL DE TUQUERRES. Ingres a el 04 de febrero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 11 de marzo de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud de la documentación por ordenamiento legal es de 10 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
10. PQRSO CON RADICADO No. 537 - 04/02/2026 SOLICITUD Y CIERRE DE EXP.VSC 021 - 22; PETICIONARIO MONTAGAS. Ingres a el 04 de febrero de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 11 de marzo de 2026, sin embargo hasta la fecha del reporte de la Matrix SIC, se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido y el responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL, procedimiento receptor: RECURSO HIDRICO. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
11. PQRSO CON RADICADO No. 717 - 12/02/2026 – SOLICITUD DE SE CIERRE EL EXP. CSC107-20 QUE ESTA A NOMBRE DE ERNEY OBANDO ROJAS; PETICIONARIO ERNEY OBANDO ROJAS. Ingres a el 12 de febrero de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 19 de marzo de 2026, a la cual se le brinda respuesta el día 14 de abril de 2026, con radicado de salida 46126. Sin embargo se observa que para este caso en concreto no se cumple con los términos legales al momento de brindar una respuesta, teniendo en cuenta que el término establecido para dar cumplimiento a la misma, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	Página 9 de 18	Fecha: 07/09/2022
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

12. PQRSD CON RADICADO No. 1905 - 06/04/2026 – SOLICITUD ARBOLES PARA SIEMBRA POR EL DIA MUNDIAL DE LA TIERRA; PETICIONARIO DIEGO JOJOA ZAMORA. Ingresa el 06 de abril de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 27 de abril de 2026, a la cual se le brinda respuesta el día 06 de mayo de 2026, con radicado de salida 46148. Sin embargo se observa que para este caso en concreto no se cumple con los términos legales al momento de brindar una respuesta, teniendo en cuenta que el término establecido para dar cumplimiento a la misma, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
13. PQRSD CON RADICADO No. 2311 - 16/04/2026 – SOLICITUD DE REMISION DEL INFORME TRIMESTRAL DE MANEJO AMBIENTAL DE RESIDUOS DE CONSTRUCCION Y DEMOLICION (PMA-RCD). PERIODO ENERO- MARZO DEL 2026; PETICIONARIO DR/L CONSORCIO PISTAS DEL SUR. Ingresa el 16 de abril de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 16 de mayo de 2026. Se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido. La matriz SIC no muestra información sobre la asignación de responsable. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
14. PQRSD CON RADICADO No. 2335 - 17/04/2026 – SOLICITUD APROBACION PODA DE ARBOLES EN EL TERRITORIO INDIGENA DE JENYO; PETICIONARIO GOBERNADOR RESGUARDO INDIGENA DE JENYO. Ingresa el 17 de abril de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 08 de mayo de 2026. Se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido. El responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO, procedimiento receptor: BOSQUE - AGUA - FAUNA. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
15. PQRSD CON RADICADO No. 2466 - 23/04/2026 – SOLICITUD DE SUSPENSION AL PERMISO DE VERTIMIENTOS PARA EL PROYECTO ALBERGUE LAS PALMAS; PETICIONARIO ALCALDE MUNICIPAL DE LA FLORIDA. Ingresa el 23 de abril de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 28 de mayo de 2026. Se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido. El responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO, procedimiento receptor: RECURSO HIDRICO. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
16. PQRSD CON RADICADO No. 2650- 30/04/2026 – SOLICITUD DE PRORROGA DE LA AUTORIZACION DE CORTE DE ARBOLES; PETICIONARIO FRANCISCO ENRIQUE JOSA. Ingresa el 30 de abril de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 21 de mayo de 2026, a la cual se le brinda respuesta el día 25 de mayo de 2026, con radicado de salida 46167. Se observa que para este caso en concreto se cumple

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 10 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

con los términos legales al momento de brindar una respuesta, teniendo en cuenta que el término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.

17. PQRSD CON RADICADO No. 2735 - 05/05/2026 – SOLICITUD DE CONSECION DE AGUAS; PETICIONARIO JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA EL PEREJIL. Ingres a el 05 de mayo de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 09 de junio de 2026. Se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido. El responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL, procedimiento receptor: RECURSO HIDRICO. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
18. PQRSD CON RADICADO No. 2953- 12/05/2026 – DERECHO DE PETICIÓN POR FALTA DE RESPUESTA RADICADO 2026-1-912; PETICIONARIO FREDY HIDALGO RENGIFO. Ingres a el 12 de mayo de 2026 mediante el correo y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 02 de junio de 2026, a la cual se le brinda respuesta el día 27 de mayo de 2026, con radicado de salida 46169. Se observa que para este caso en concreto se cumple con los términos legales al momento de brindar una respuesta, teniendo en cuenta que el término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
19. PQRSD CON RADICADO No. 3159 - 20/05/2026 – DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE SUSPENSION DEL DECRETO 1390 DE 2018 Y MEDIDAS ASOCIADAS; PETICIONARIO MIGUEL REBOYEDO PORTOCARRERO. Ingres a el 24 de junio de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 09 de junio de 2026. Se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido. El responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL, procedimiento receptor: BOSQUE - AGUA - FAUNA. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.
20. PQRSD CON RADICADO No. 3820 - 11/06/2026 – SOLICITUD DE RENOVACION AUTORIZACION PARA EJECUCION DE ACTIVIDADES SILVICULTURALES, SECTOR AVENIDA LOS ESTUDIANTES. RADICADO DE GESTION AMBIENTAL 202600011110295671; PETICIONARIO SUSBSECRETARIA DE GESTION AMBIENTAL URBANA. Ingres a el 11 de junio de 2026 y se registra en el SIC con fecha de vencimiento de 02 de julio de 2026. Se encuentra en estado PENDIENTE, a lo cual se refiere que no se dio respuesta en el término establecido. El responsable de dar la respuesta es la SUBDIRECCION DE CONOCIMIENTO Y EVALUACION AMBIENTAL, procedimiento receptor: BOSQUE - AGUA - FAUNA. El término establecido para dar cumplimiento a la solicitud, por ordenamiento legal es de 15 días hábiles, ARTÍCULO 14 - LEY 1755 DE 2015.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	Página 11 de 18	Fecha: 07/09/2022
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

Trazabilidad de PQRSD seleccionadas aleatoriamente:

En desarrollo de la auditoría se efectuó la trazabilidad de las PQRSD No. 166 del 19 de enero de 2026, No. 465 del 30 de enero de 2026 y No. 119 del 15 de enero de 2026, con el propósito de verificar el recorrido de cada requerimiento desde su recepción, asignación al responsable del procedimiento, gestión, respuesta y registro de cierre en el sistema.

Como resultado de la verificación realizada, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- PQRSD No. 166 del 19 de enero de 2026

Se evidenció que la PQRSD no fue remitida a la Subdirección responsable o dueña del procedimiento, ni fue enviada a la dependencia de Archivo para surtir el trámite correspondiente de envío oficial de la respuesta al peticionario.

De acuerdo con la trazabilidad realizada, desde la Oficina de Atención al Usuario la solicitud fue remitida directamente al Hogar de Paso, dependencia en la cual se presentó intervención de varias personas para su atención y respuesta.

No obstante, a la fecha de la verificación no se evidenció el correspondiente descargue o actualización del trámite en el sistema, ni un registro que permita establecer de manera completa la actuación realizada, los responsables que intervinieron, la respuesta definitiva emitida y el cierre formal de la PQRSD.

Esta situación afecta la trazabilidad del requerimiento, toda vez que no resulta posible reconstruir de manera integral y verificable el ciclo de atención de la solicitud.

- PQRSD No. 465 del 30 de enero de 2026

En la trazabilidad realizada se evidenció que la PQRSD no fue remitida a la Subdirección responsable o dueña del procedimiento, ni fue trasladada a la dependencia de Archivo para efectos del trámite de envío oficial de la respuesta.

Se verificó que desde la Oficina de Atención al Usuario la solicitud fue remitida directamente al Centro Ambiental de Ipiales.

Sin embargo, no se evidenció el correspondiente descargue o actualización del trámite, situación que impide verificar de manera completa el recorrido de la PQRSD, la actuación desarrollada por la dependencia receptora, la respuesta emitida y el cierre formal del requerimiento.

Lo anterior evidencia una ruptura en la cadena de trazabilidad y en los mecanismos de control establecidos para garantizar que cada PQRSD sea asignada al responsable correspondiente, gestionada, respondida y formalmente cerrada.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 12 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

- PQRSD No. 119 del 15 de enero de 2026

Respecto de la PQRSD No. 119 del 15 de enero de 2026, se evidenció que fue remitida a la Subdirección de Conocimiento y Evaluación Ambiental – SUBCEA el 19 de enero de 2026.

Posteriormente, de acuerdo con la trazabilidad efectuada, la solicitud fue remitida el 15 de abril de 2026 a los Centros Ambientales de Ipiales y La Unión.

No obstante, a la fecha de la auditoría no se evidenció el descargue correspondiente ni la actualización del estado de la PQRSD, situación que impide establecer con certeza el resultado final de la gestión, la respuesta emitida y el cierre efectivo del requerimiento.

La permanencia del registro sin el correspondiente descargue o actualización evidencia debilidades en los mecanismos de seguimiento y control del trámite, especialmente frente a la obligación de mantener actualizada la información que permita conocer el estado real de cada PQRSD.

Resultado de la trazabilidad

De las tres PQRSD seleccionadas, se evidenciaron debilidades en el flujo formal de gestión y seguimiento, relacionadas principalmente con la remisión de los requerimientos a dependencias diferentes a las responsables del procedimiento, la ausencia de evidencia del trámite formal de envío de las respuestas a través de Archivo y la falta de descargue o actualización de los registros.

En consecuencia, la información registrada en el SIC no permite, en todos los casos, reconstruir de manera completa, cronológica y verificable el ciclo de atención de las PQRSD, desde su recepción hasta su respuesta y cierre.

La situación adquiere especial relevancia debido a que el SIC constituye una herramienta fundamental para el seguimiento de los términos y del estado de las solicitudes. El propio informe señala que se encontraron errores en fechas, radicados de salida, asignación de dependencias, campos sin diligenciar y respuestas sin reportar.

Falta de trazabilidad y debilidades en el flujo de gestión de las PQRSD

El software es administrado por la dependencia de Archivo, Correspondencia y Atención al Público, encargada de realizar el registro inicial de las PQRSD recibidas por la entidad. Posteriormente, las diferentes dependencias elaboran las respuestas correspondientes, las cuales son registradas en el sistema como salida oficial para ser remitidas al petionario. El Sistema de Incorporación de Información (SIC) permite visualizar alertas sobre las fechas de vencimiento de cada requerimiento, lo que facilita el seguimiento oportuno de los trámites. Por esta razón, cada

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	Página 13 de 18	Fecha: 07/09/2022
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

secretaría de la dependencia debe estar atenta a dichas alertas y términos establecidos, con el fin de gestionar de manera oportuna las peticiones y garantizar una respuesta efectiva dentro de los plazos legales. Sin embargo, no se está realizando el registro adecuado en el Sistema de Incorporación de Información (SIC), pues se observaron inconsistencias en la información registrada en el Sistema Integrado de Correspondencia – SIC, relacionadas con fechas de radicación y vencimiento, números de radicados de salida, asignación de responsables, campos sin diligenciar, respuestas no registradas y estados de las solicitudes que no reflejan necesariamente su situación real. El informe también señala que algunos registros no presentan una adecuada clasificación y que la información de determinados centros ambientales no se encuentra completamente actualizada.

Esta situación dificulta establecer con certeza quién recibió, quién tuvo asignada la PQRS, qué gestión se realizó, en qué fecha se efectuó, cuál fue la respuesta emitida, si esta fue comunicada al ciudadano y cuándo se produjo el cierre efectivo del requerimiento.

La trazabilidad no se garantiza únicamente con la existencia de un registro en el SIC; requiere que la información registrada sea completa, consistente, actualizada y verificable, de manera que permita determinar cronológicamente las actuaciones realizadas y los responsables de cada etapa del trámite.

Por lo tanto, la falta de trazabilidad limita el seguimiento y control de las PQRS, pues dificulta determinar el estado real de cada requerimiento y genera riesgos de pérdida de información, respuestas extemporáneas, duplicidad de actuaciones y falta de evidencia sobre la gestión realizada frente al ciudadano.

La falta de trazabilidad adquiere especial relevancia teniendo en cuenta que, de las 3.872 PQRS registradas durante el periodo enero a junio de 2026, 2.062 permanecían en trámite, frente a 1.810 reportadas como solucionadas.

Persistencia de PQRS pendientes y respuestas extemporáneas:

De acuerdo a lo observado en la exposición de los casos PQRS, se puede constatar que existe una gran mayoría de casos que aún no se encuentran resueltos, pues de la muestra de PQRS analizadas, se identificó que 13 permanecían en estado pendiente, 2 fueron atendidas fuera de los términos legales y 5 fueron atendidas dentro de los términos establecidos, resaltando que esta información se analiza respecto de la información recibida y consultada en el Sistema de Incorporación de Información (SIC).

Para el caso concreto de Procedimiento Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias ambientales, se debe tener en cuenta que el análisis se realiza de acuerdo a lo observado en la Matriz SIC, la cual es el único soporte con el que se contó para realizar la auditoría, por ende, determinar si los casos mencionados que aún se encuentran en estado pendiente, ya fueron solucionados, no depende directamente de la dependencia de Gestión Documental, pues es

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 14 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

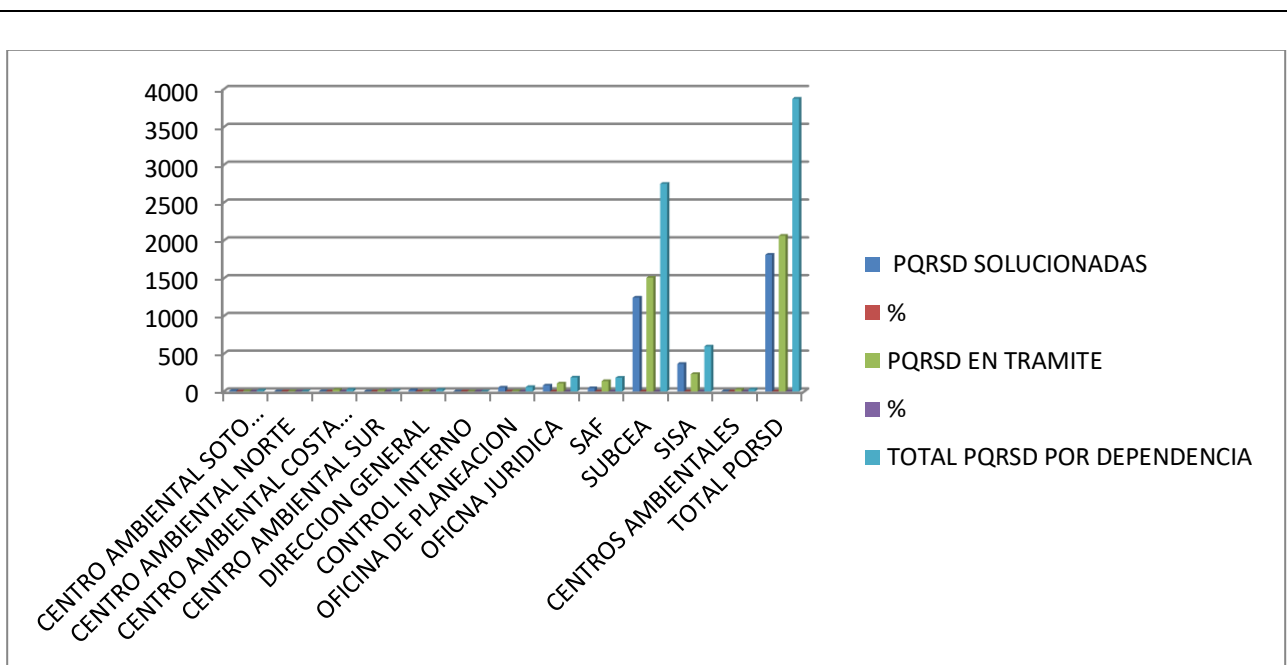
obligación de la dependencia que recibe o tiene la asignación de la PQRSD solicitar a la dependencia de Gestión Documental la modificación en el Sistema de Incorporación de Información (SIC), en caso de que ya haya sido solucionada, y modificar el estado de radicado de la misma.

Relación de PQRSD; periodo 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

DEPENDENCIA	PQRS D SOLUCIONADAS	%	PQRS D EN TRAMITE	%	TOTAL PQRS D POR DEPENDENCIA
CENTRO AMBIENTAL SOTO MAYOR	8	0.44%	5	0.24%	13
CENTRO AMBIENTAL NORTE	0	0.00%	3	0.15%	3
CENTRO AMBIENTAL COSTA PACIFICA	2	0.11%	22	1.07%	24
CENTRO AMBIENTAL SUR	0	0.00%	12	0.58%	12
DIRECCION GENERAL	16	0.88%	7	0.34%	23
CONTROL INTERNO	0	0.00%	1	0.05%	1
OFICINA DE PLANEACION	52	2.87%	7	0.34%	59
OFICNA JURIDICA	79	4.36%	106	5.14%	185
SAF	44	2.43%	137	6.64%	181
SUBCEA	1242	68.62%	1506	73.04%	2748
SISA	365	20.17%	231	11.20%	596
CENTROS AMBIENTALES	2	0.11%	25	1.21%	27
TOTAL PQRS D	1810	100%	2062	100%	3872

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	Página 15 de 18	Fecha: 07/09/2022
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	



Asimismo, el análisis global de la información registrada en el SIC reportó 3.872 PQRSD entre enero y junio de 2026, de las cuales 1.810 figuraban como solucionadas y 2.062 permanecían en trámite, lo que representa aproximadamente el 53,25 % del total registrado.

Este resultado evidencia que la situación no corresponde únicamente a casos aislados, sino que existe una debilidad estructural en el seguimiento y control de las PQRSD, particularmente frente a aquellas que permanecen pendientes de respuesta.

Con la información suministrada por las áreas correspondientes se puede observar que el mayor porcentaje de PQRSD se concentra en el área de SUBCEA debido a que desde allí se hace la clasificación y el reenvío de las diferentes solicitudes hacia las dependencias de la entidad, tomando como muestra la dependencia de SUBCEA que a la fecha cuenta con un registro total de 2.748 PQRSD de las cuales 1.506 se encuentran en trámite de respuesta, lo que equivale a un 73.04% del total de PQRSD no atendidas, como también se observa que 1.242 solicitudes fueron atendidas satisfactoriamente, lo que equivale a un 68.62% del total de PQRSD atendidas.

Debilidades en la calidad y actualización de la información registrada en el SIC:

Se evidenciaron inconsistencias en la información registrada en el Sistema Integrado de Correspondencia – SIC, relacionadas principalmente con:

- Fechas de vencimiento incorrectamente calculadas.
- Errores en fechas y números de radicados de salida.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE		Página 16 de 18	Fecha: 07/09/2022
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

- PQRSD sin asignación clara de responsable.
- Campos sin diligenciar.
- Respuestas que no se encuentran registradas.
- Clasificación inadecuada del tipo de PQRSD.
- Información que no se encuentra completamente actualizada para algunos centros ambientales.

Por tanto, se requiere fortalecer los controles de registro, validación, actualización y seguimiento de la información, teniendo en cuenta que el SIC constituye uno de los principales soportes para verificar el estado de las PQRSD.

FORTALEZAS:

- ✓ Se observa que se registra las Peticiones Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias Ambientales que se recepciones en la sede central y Centros Ambientales, en el software implementado Sistema Integrado de Correspondencia SIC (módulo atención al público).

NO CONFORMIDADES:

Como producto de la auditoria se identificaron cinco (05) no conformidades generales, las cuales se informaron a los líderes de los procesos para su conocimiento, aceptación y firma, las cuales se adjuntan al presente informe.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Atender los requerimientos y compromisos adquiridos en futuras auditorias, remitiendo los insumos e información requerida, para efectos de poder realizar el seguimiento a las PQRSD por parte de la oficina de control interno.
- ✓ Dar cumplimiento total al procedimiento de PQRSD establecido por la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO.
- ✓ Implementar un procedimiento que permita el uso adecuado y oportuno del buzón de sugerencias, permitiendo a los ciudadanos que diariamente acuden a los puntos de atención y ventanillas habilitadas, manifestar por escrito sus opiniones acerca de la atención recibida, enunciando su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRS).
- ✓ Consolidar la información de las PQRSD en matriz SIC con datos actualizados diariamente, y sin errores de diligenciamiento, indicando correctamente los datos suministrados de acuerdo a los manuales establecidos, permitiendo un análisis claro dentro de la auditoria.
- ✓ Fortalecer los mecanismos y/o controles que se tienen para la gestión de las PQRS, con el fin

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	Página 17 de 18	Fecha: 07/09/2022
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

de evitar que se siga presentando respuestas de forma extemporánea.

- ✓ El personal de archivo debe hacer una capacitación explicando la forma como se deben dar salida a los requerimientos y los correos institucionales que deben utilizar las dependencias para remitir respuestas a los peticionarios.
- ✓ Realizar los planes de mejora, adoptando las correcciones y acciones pertinentes.
- ✓ Fortalecer la cultura institucional de servicio, integridad y mejora continua, capacitando al talento humano en comunicación asertiva, lenguaje claro y habilidades tecnológicas. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento de los valores organizacionales y a la construcción de entornos laborales más colaborativos, transparentes e innovadores, en beneficio tanto de la institución como de los ciudadanos a los que sirve.
- ✓ Aplicar un enfoque diferencial sensible a las necesidades particulares de comunidades indígenas, afrodescendientes, población rural dispersa, personas con discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad.
- ✓ Se recuerda que, de acuerdo con el procedimiento de mejora continua, se cuenta con un plazo de 15 días hábiles para remitir el plan de mejora a la Oficina de Control Interno, para su evaluación y posterior implementación.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

- ✓ El proceso de atención al público en la sede central presenta debilidades en el ingreso y salida en el manejo documental, registro y seguimiento de PQRSD.
- ✓ No se cuenta con un servicio de buzón de sugerencias como canal físico o virtual, parte del sistema de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), que permita a la entidad verificar y evaluar el servicio al ciudadano.
- ✓ La utilización de correos anteriores no institucionales vulnera los principios de trazabilidad, confidencialidad y legalidad.
- ✓ No se está garantizando una respuesta oportuna a los ciudadanos y entes de control, generando riesgos jurídicos y reputacionales de la entidad.
- ✓ No se está generando una clasificación adecuada en la asignación de tipo de documento que corresponda a PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) dentro del Sistema de Incorporación de Información (SIC).

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 4	
	INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	Página 18 de 18	Fecha: 07/09/2022
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

- ✓ Con base en las pruebas realizadas, se concluye que el Proceso de Atención al Público – PQRSD presenta debilidades en materia de planeación, gestión documental, disponibilidad de información, seguimiento, trazabilidad y oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de control del proceso, especialmente en lo relacionado con:
 - Entrega oportuna de la información requerida para los ejercicios de control y auditoría.
 - Disponibilidad y conservación de los documentos que soportan la planeación y gestión del servicio al ciudadano.
 - Seguimiento efectivo a las PQRSD pendientes.
 - Cumplimiento de los términos legales de respuesta.
 - Correcta clasificación y actualización de la información en el SIC.
 - Implementación y conservación de mecanismos efectivos de participación y retroalimentación ciudadana.
 - Gestión de las sugerencias, incluidas aquellas que contienen críticas o inconformidades.
 - Formulación, seguimiento y cierre de acciones de mejora.
- ✓ Especial atención merece la ausencia del buzón de sugerencias, dado que, según lo manifestado durante la entrevista, su retiro estuvo relacionado con el contenido de los comentarios recibidos. Esta situación debe ser objeto de revisión por parte del responsable del proceso, procurando garantizar que los mecanismos de participación ciudadana no se encuentren condicionados por el carácter favorable o desfavorable de las opiniones de los usuarios, sino que constituyan fuentes objetivas de información para evaluar la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora.


CARLOS IVÁN CUAICAL
 Contratista OCI


SEBASTIÁN FELIPE PORTILLA
 Contratista OCI


MARIA XIMENA RINCÓN VALLEJO
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Iván C.- Sebastián P.
 Revisó: Ximena R.
 Aprobó: Ximena R

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---