
**Informe vigilancia a la atención
prestada a peticiones, quejas,
reclamos, denuncias y solicitudes
de acceso a la información**

Primer semestre 2025

Julio de 2025

Oficina de Control Interno

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	9
MARCO NORMATIVO.....	9
1. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECO.....	10
2. RELACIÓN DE PQRSY Y ECO REGISTRADOS EN LA ENTIDAD	11
3. VERIFICACIÓN DE MUESTRAS ALEATORIAS PQRS.....	13
4. VERIFICACIÓN ALEATORIA DE DENUNCIAS AMBIENTALES	14
5. REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL - ECO	16
6. VERIFICACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO	16
7. RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR.....	17
8. CONCLUSIONES.....	18
9. RECOMENDACIONES.....	19

Listado de Tablas

TABLA 1. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS PQRS	10
TABLA 2. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA PQRS - PRIMER SEMESTRE 2025	12
TABLA 3. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA DENUNCIAS- PRIMER SEMESTRE 2025	12
TABLA 4. TÉRMINOS DE TIEMPO PARA RESPUESTAS	13
TABLA 5. ATENCIÓN A ECO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025	16
TABLA 6. AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO	17
TABLA 7. VERIFICACIÓN RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR	18

Listado de Gráficos

GRÁFICO 1. VERIFICACIÓN MUESTRAS PQRS	13
GRÁFICO 2. VERIFICACIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES- CALIDAD Y OPORTUNIDAD	15

Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 –Estatuto Anticorrupción–, la Oficina de Control Interno -OCI de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA presenta el informe de vigilancia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025, centrado en la evaluación de la calidad, oportunidad y coherencia en la atención de las mismas.

Este ejercicio de vigilancia tiene como objetivo principal verificar el cumplimiento normativo en la gestión de las PQRS, evaluar la pertinencia y claridad de las respuestas emitidas, y analizar los tiempos de atención frente a los plazos legales establecidos. Asimismo, se busca identificar patrones, brechas o inconsistencias en la trazabilidad de los trámites, con el fin de generar recomendaciones orientadas a fortalecer la capacidad institucional de respuesta y mejorar la experiencia del ciudadano.

El análisis se sustenta en la información registrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS, incluyendo datos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. Como parte de la metodología, se realizaron verificaciones aleatorias de expedientes mediante los sistemas Orfeo, SILA y el portal institucional de la ANLA, para contrastar los registros con la realidad operativa y validar la consistencia de la información reportada.

De igual manera, se presentan los resultados del análisis sobre la gestión de denuncias ambientales radicadas en el periodo, como componente esencial del ejercicio de control interno.

Marco Normativo

- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones (Artículo 11)
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Artículo 22)
- Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones - Anexo 2

- Resolución 0038 de 2020 de la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA
- Manual Usuario SILA Módulo PQRS (código AC-MN-03, versión 3 del 30/06/2024)
- Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos (código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024)
- Protocolo de Atención al Ciudadano (código AC-PT-01, versión 4 del 22/12/2024)

1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 038 del 14 de enero de 2020 expedida por la ANLA, el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS es el encargado de publicar los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO en el sitio *web* de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el enlace <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

A continuación, se presenta la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos para la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y ECO:

Tabla 1. Verificación de cumplimiento de criterios PQRS

Criterio normativo	Aspecto evaluado	Verificación Control Interno
Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024	8. Presentación de Informes El Grupo de Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el informe de PQRS y ECOS, basándose en los datos registrados en los sistemas de información de la Entidad. Los informes se enviarán trimestralmente al área de Comunicaciones de la Entidad para su publicación en el sitio web de ANLA.	Se verificó la publicación de los informes trimestrales en el sitio <i>web</i> de la ANLA en el enlace < https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2025-04-30-anla-Informe-PQRS-Trimestre1-2025.pdf >, correspondientes al cuarto trimestre de 2024 y al primer trimestre de 2025. Así mismo, se confirmó la existencia de los registros de peticiones asociados a cada uno de estos periodos. En el informe de vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información correspondiente al segundo semestre de 2024 realizado por la OCI, se señaló que el nombre de la dependencia no corresponde a la estructura administrativa vigente de la entidad. Esta observación persiste en la presente vigencia.

Criterio normativo	Aspecto evaluado	Verificación Control Interno
Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Artículo 4°. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información. Anexo 2 2.4.1 Criterios generales de publicación de información pública: a. Todo documento o información deben ser publicados en forma cronológica del más reciente al más antiguo. b. Los contenidos e información dispuesta para los usuarios deberán ser accesibles conforme con el Anexo 1 de la presente Resolución, y utilizar un lenguaje claro. c. Se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos (...). d. Toda la información debe ser publicada en formatos que permitan: su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y realizar búsquedas en su interior. e. Todo documento o información debe indicar la fecha de su publicación en página web. f. La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad, de forma que, independientemente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única (...).	Una vez revisados el primero y segundo informes trimestrales de 2025 publicados en la página web de la ANLA, se evidencia lo siguiente: a. Los informes abarcan los meses de enero a julio de 2025 y están publicados cronológicamente. b. Los informes están redactados en lenguaje claro y son accesibles al público. c. La herramienta de búsqueda en el sitio web permite localizar fácilmente los informes. d. Tanto los informes como los registros asociados a cada informe se pueden descargar sin restricciones ni dificultades técnicas. e. Las fechas de publicación están claramente identificadas: el informe del primer trimestre de 2025 fue publicado el 30 de abril de 2025, y el informe del segundo trimestre de 2025 fue publicado el 30 de julio de 2025. F. Se reitera la observación realizada en el informe de vigilancia del segundo semestre de 2024 de la OCI, en la que se indicó que la fuente de publicación de la información no corresponde al botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sino al de Atención y Servicios a la Ciudadanía, lo cual incumple con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020.
Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Condiciones Técnicas 6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad: Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	Se evidenció que las PQRSD son tramitadas a través de los sistemas oficiales con los que cuenta la entidad, tales como SILA y ORFEO.

Fuente: Elaboración Propia

2. Relación de PQRSD y ECO registrados en la Entidad

A continuación, se presenta la relación del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO registradas en los medios de seguimiento y control, desde su ingreso y respuesta, hasta su publicación en el sitio *web* de la ANLA.

Durante el proceso de verificación, se evidenció que los tableros de control de la PQRS y de las denuncias ambientales, se encontraban desactualizados.

En el caso de las denuncias ambientales, el tablero de control no contaba con filtros para establecer un rango de fechas que permitiera realizar la verificación. Además, algunos campos bloqueaban la información e impedían generar reportes, verificación realizada los días 28 y 29 de julio de 2025.

En cuanto al tablero de control de la PQRS, al momento de la revisión realizada el 29 de julio solo permitía realizar búsquedas de derechos de petición en trámite, sin opción para clasificarlos.

Las dos tablas siguientes, contienen la información comparada para PQRS entre el tablero de control, matriz de control de tiempos DPE de 1 de enero y 30 de junio de 2025 y el informe trimestral del PDRSD publicado por la ANLA en su sitio *web* y para denuncias ambientales, contiene la información comparada entre el tablero de control y el informe trimestral del PDRSD:

Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS - primer Semestre 2025

Tipo	PQRS- Tablero de Control – enero a junio de 2025	Matriz de control tiempos DPE.xls (Base de datos del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD – enero a junio de 2025	Informes trimestrales PDRSD, en el primer semestre 2025, publicados en el sitio web de la entidad
Total, de Peticiones	13612	22808	22808

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias- primer Semestre 2025

Tipo	Tablero de Control – enero a junio de 2025	Informe trimestral del PDRSD publicado por la ANLA en su sitio web de la entidad	Indicador de gestión enero - junio 2025	Matriz suministrada por la dependencia enero a junio 2025
Denuncias Ambientales	Sin información	65	67	65

Fuente: Tablero de control denuncias ambientales e informe trimestral ANLA

En reunión del 29 de julio de 2025 con personal del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD, se informó que estas falencias presentadas en los tableros de control se corregirían con la implementación de la BPM- Business Process Management (Gestión por Procesos de Negocios). Sin embargo, durante la reunión del 1 de agosto de 2025, realizada para la transferencia de conocimiento de la nueva herramienta de gestión, los profesionales de la Oficina de Tecnologías de la Información manifestaron que los tableros de control aún no se encuentran en desarrollo. Asimismo, se indicó que no se dejará trazabilidad de los radicados con respuesta en el SILA dado que, los mismos no serán cargado en el sistema.

3. Verificación de muestras aleatorias PQRS

Para la verificación de la muestra seleccionada, se tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos dispuestos en el *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos* (código AC-MN-01, versión 7 del 25/04/2024).

Tabla 4. Términos de tiempo para respuestas

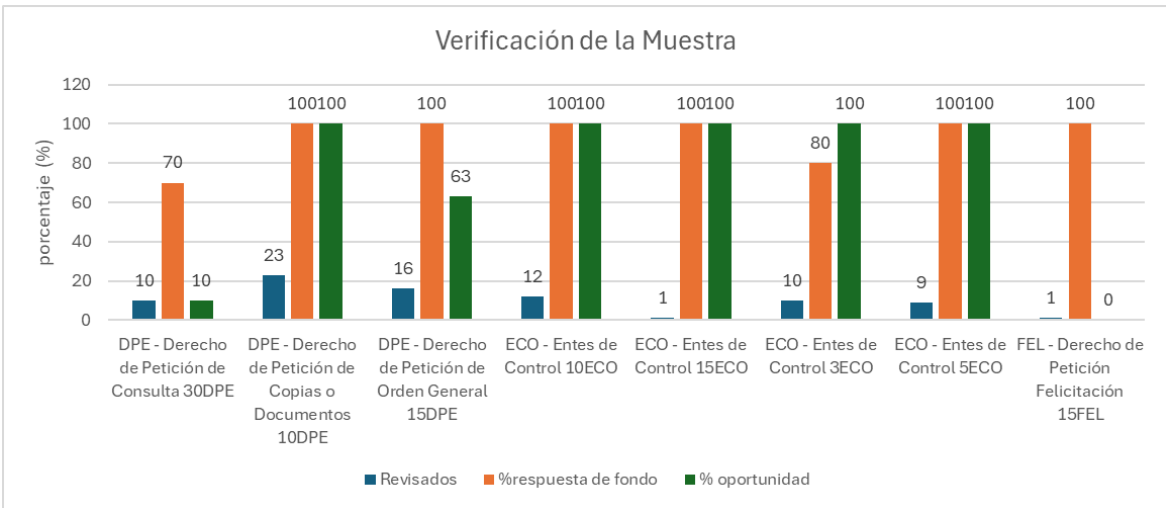
Clasificación	Días hábiles para emitir respuesta
Petición - Traslado por competencia	5
Petición de Información y/o copias	10
Petición de Información General	15
Petición de Consulta a Autoridades	30
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Felicitación	15
ECO	1,3,5,10 o según lo establecido por el ente de control.

Fuente: Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos

Se verificó una muestra de 83 registros de PQRSD (ver Anexos 1), con el fin de evaluar el cumplimiento de los términos legales establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y la calidad de las respuestas emitidas. Para este análisis, se consideró como respuesta de fondo aquella que contiene un análisis sustantivo y detallado de los hechos y normas aplicables, conforme a la jurisprudencia constitucional, garantizando así el ejercicio efectivo del derecho de petición.

A continuación, se presentan de manera gráfica los resultados consolidados de la revisión de la muestra de PQRS, junto con los principales hallazgos identificados por la Oficina de Control Interno.

GRÁFICO 1. VERIFICACIÓN MUESTRAS PQRS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

De acuerdo con gráfica 1, se evidenció un cumplimiento general en la atención oportuna y en la emisión de respuestas de fondo. No obstante, se identifican los siguientes aspectos puntuales que pueden ser objeto de mejora:

- Cumplimiento en oportunidad:

Se evidenció que en los trámites de derecho de petición de consulta, se presentó un incumplimiento del 70%, equivalente a 7 casos de 10 verificados, los cuales fueron atendidos fuera de los tiempos establecidos. Por su parte, en los derechos de petición de orden general, el incumplimiento alcanzó el 38%, equivalentes a 6 casos de 16 verificados.

- Respuestas de fondo:

En los derechos de petición ECO, se evidenció que en el 30 % de los casos (3 de 10 verificados) no se emitió respuesta de fondo. En cuanto a los derechos de petición de consulta, el cumplimiento en la respuesta de fondo fue del 70 %, lo que significa que en 3 de los 10 casos verificados no se emitió una respuesta de fondo.

Por otra parte, al verificar los radicados en el sistema SILA, se evidenció que en los oficios No. 20252300364051 y 20252300307531, correspondientes a los expedientes 03ECO0058-00-2025 y 15DPE4461-00-2025, se solicitó prórroga para dar respuesta. No obstante, según lo establecido en el Manual de Usuario del Módulo PQRS del SILA, en el numeral 6.3.5 "Actividad - Solicitud de Prórroga", se indica que la actividad 5 – SOLICITUD DE PRÓRROGA debe registrarse en la bandeja del sistema con el fin de generar un oficio dirigido al peticionario, informándole que la ANLA requiere un periodo adicional para dar respuesta a su solicitud.

Sin embargo, al revisar los expedientes en el sistema, se observó que dicha actividad 5 no está registrada en SILA. En su lugar, se encuentra únicamente la actividad 2 – Respuesta Definitiva, lo cual no refleja de manera adecuada el trámite real realizado.

4. Verificación aleatoria de Denuncias Ambientales

En cuanto a la atención de denuncias ambientales, la OCI realizó una revisión específica de este trámite, teniendo en cuenta su relevancia dentro del ejercicio de control y vigilancia de la entidad.

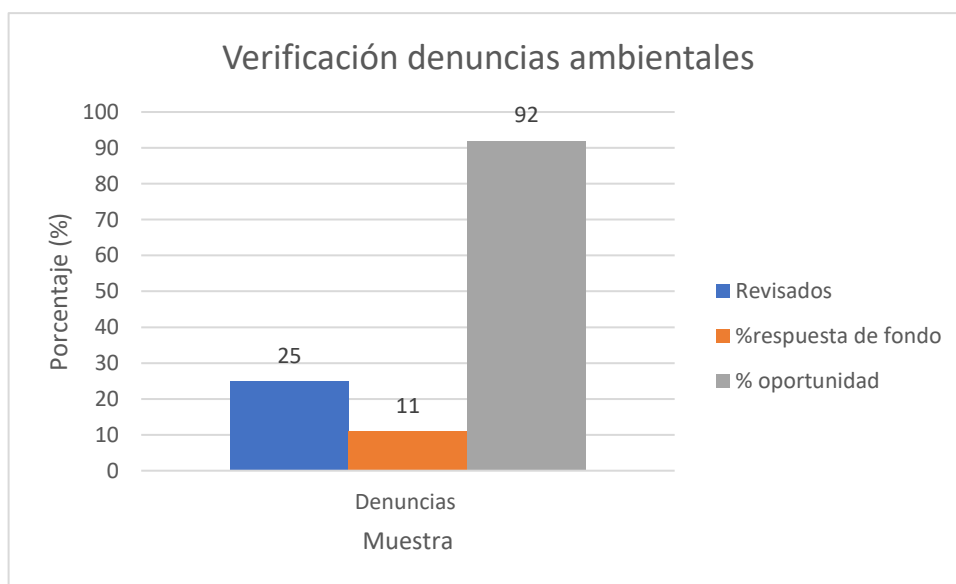
Se realizó la verificación del cumplimiento en los tiempos de respuesta a los denunciantes, mediante la revisión de una muestra de 25 registros (ver Anexo 2). Como parte de este análisis, se verificó que en todos los casos se hubiera enviado comunicación al denunciante dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación, en cumplimiento de los términos legales establecidos.

En la revisión de fondo de las denuncias, se consideraron los siguientes aspectos:

1. Detalle de la respuesta
2. Seguimiento de las denuncias
3. Denuncias fuera de competencia

A continuación, se presentan de manera gráfica los resultados en cuanto a términos de oportunidad y fondo, junto con los principales hallazgos identificados.

GRÁFICO 2. VERIFICACIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES- CALIDAD Y OPORTUNIDAD



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la respuesta de fondo y oportunidad en las respuestas emitidas frente a las denuncias ambientales, se revisó una muestra de 25 registros, cuyos resultados se presentan en la Gráfica 2. Se evidenció un alto nivel de cumplimiento en oportunidad, con un 92 % de los casos atendidos dentro del término legal de quince (15) días hábiles. Sin embargo, -el 11 % de las denuncias contaron con una respuesta de fondo, es decir, una respuesta sustantiva e informadas al usuario.

Por otra parte, se evidenció que el 36 % equivalentes a 9 denuncias de 25 revisadas, se le informa al usuario que, *“se están adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta de fondo a la solicitud”*; no obstante, al verificar los expedientes se evidencia que aún no se ha realizado seguimiento al expediente.

Asimismo, se identificó que el 8 % equivalente a 2 denuncias fueron trasladadas a otras entidades competentes, pero dicho traslado no fue notificado al usuario, lo cual representa una falencia en el deber de información y comunicación al peticionario.

5. Requerimientos de Entes de Control - ECO

Con base en la información documentada en los informes del primer y segundo trimestre de 2025 sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), Denuncias y ECO, así como en la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD, se verificó que los datos reportados son coherentes y coinciden entre sí.

En ese sentido, entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2025 se recibieron 1.124 solicitudes radicadas, de las cuales 1.027 fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. Las 97 restantes corresponden a radicaciones realizadas en el mes de julio, por lo que su atención fue programada para la siguiente vigencia.

En la siguiente tabla, se relacionan los grupos que tramitaron ECO con su respectiva traza durante el primer semestre de 2025:

Tabla 5. Atención a ECO durante el primer semestre de 2025

Grupo que atendió el ECO	ECO -recibidos	ECO -respondidos dentro de términos	ECO -pendientes con corte 31 de julio de 2025
Despacho Dirección	11	11	0
Despacho SMPCA	1	1	0
Grupo Actuaciones Sancionatorias	2	2	0
Grupo gestión Documental	1	1	0
Grupo Gestión Financiera y Presupuestal	2	2	0
Grupo de Gestión de Seguimiento PQRSD	1105	1008	97
Grupo Pacífico Río Cauca	2	2	0
Total	1124	1027	97

Fuente: Elaboración propia

6. Verificación Plan de Mejoramiento

En el informe del primer semestre de 2024 radicado bajo el número 20241105371783 del 24 de septiembre de 2024, la OCI formuló una no conformidad por incumplimiento de lo establecido en el numeral 5.2.1 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, específicamente por la falta de coherencia entre las bases de datos y la información registrada en la herramienta Tablero de Control PQRS y Denuncias Ambientales.

Frente a esta situación, la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental presentó un plan de mejoramiento para atender la NC 826. La evaluación de dicho plan se presenta en la tabla 6.

Tabla 6. Avance plan de mejoramiento

Número	No conformidad	Evaluación	Estado de la acción
826	Incumplimiento de lo establecido en el numeral 5.2.1. del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en lo relacionado con la falta de coherencia entre las bases de datos y la información contenida en la Herramienta Tablero de Control PQRS y denuncias ambientales.	Corrección: El tablero de control presenta la información de acuerdo con lo registrado en SILA. Acción: El Grupo de Participación Ciudadana adelantó las siguientes gestiones: En el acta del 20 de marzo de 2025 se socializó el avance de la herramienta PQRSD-BPM, el alcance definido y los tiempos de ajuste, en el marco de la incorporación de las denuncias. Asimismo, se validó la continuidad de SILA bajo los ajustes documentales requeridos. Como conclusión, se estableció que era necesario esperar el desarrollo y la puesta en marcha del aplicativo BPM para PQRSD y no realizar más modificaciones a SILA. Efectividad: En la verificación realizada los días 28 y 29 de julio de 2025 sobre los tableros de control de denuncias ambientales y PQRS, se evidenció que estos permanecen desactualizados. Adicionalmente, en la reunión de transferencia de conocimiento sobre la nueva herramienta de gestión PQRSD, llevada a cabo el 1 de agosto de 2025, se informó que los tableros de control aún se encuentran en proceso dentro de la BPM. Con base en lo anterior, se concluye que las acciones implementadas por la ANLA no han sido efectivas para corregir la causa raíz que originó la no conformidad.	Negativa – por reformular

Fuente: Elaboración propia

7. Recomendaciones Informe anterior

A continuación, se detallan los avances realizados frente a las recomendaciones consignadas en el informe anterior:

Tabla 7. Verificación recomendaciones del informe anterior

Recomendaciones del Informe anterior	Observaciones OCI
9.1 Alinear los actuales estándares de publicación y divulgación de los informes trimestrales de la entidad, con los dispuestos en la Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, Anexo 2 literal f que reza: “La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública...”	No atendida Revisando la página de la ANLA el 28 de julio de 2025, la información se sigue publicando en el enlace de atención al ciudadano y no en menú de transparencia y acceso a la información pública.
9.2 Atender lo dispuesto en el Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024 en su numeral 8, para que cada informe trimestral a publicar contenga estrictamente la información del periodo que se está publicando	No atendida Durante el primer y segundo trimestre de 2025 no se evidenció la aplicación de esta observación; no obstante, en reunión realizada el 29 de julio de 2025 con el personal del Grupo de Gestión y Seguimiento a las PQRS, se indicó que el tema aún se encuentra en discusión en mesas de trabajo
9.3 Determinar planes a seguir con el área responsable para mitigar las imprecisiones generadas por las actuales herramientas tecnológicas, con respecto la recepción, asignación, trámite, respuesta final de las solicitudes PQRS y ECO, generación de alertas, cálculo de fechas de vencimiento, información inexacta de los reportes, actualización de datos, entre otros	No atendida En la reunión del 29 de julio de 2025 con el personal del Grupo de Gestión y Seguimiento a las PQRS, se informó que, con la implementación de la BPM se generarán alertas y se optimizarán las herramientas tecnológicas, incluidos los tableros de control.
9.4 Realizar un proceso integral de depuración y conciliación de las bases de datos para asegurar la coherencia y veracidad de la información reportada	Atendida Al revisar las bases de datos con la selección de la muestra se evidenció que los datos coincidían con la información reportada en los sistemas SILA y ORFEO.
9.5 Priorizar la emisión de respuestas de fondo y fortalecer el seguimiento a las denuncias trasladadas, garantizando su trazabilidad y cierre efectivo.	No atendida En reunión sostenida el 29 de julio de 2025, se informa que, en el marco de la fase 2 de la BPM, se contempla la implementación de la trazabilidad total de las denuncias; sin embargo, dicha fase aún no cuenta con una fecha definida para su inclusión. Actualmente, no se han presentado propuestas concretas que garanticen la trazabilidad de las denuncias
9.6 Implementar indicadores que permitan evaluar no sólo la oportunidad, sino también la calidad y efectividad de la gestión de denuncias ambientales.	No atendida No se ha implementado ningún indicador adicional al ya establecido.
9.7 Actualizar el Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs (código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024) con respecto al nombre de la dependencia toda vez que no corresponde al de la estructura administrativa vigente de la entidad	No atendida Una vez revisado el procedimiento el 10 de julio de 2025 se evidenció que la recomendación no ha sido acogida.

Fuente: Informe OCI segundo semestre 2024

8. Conclusiones

- 8.1. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO y el Registro de Peticiones se efectuó de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en el *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos (código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024)*. Sin embargo, se incumple con el sitio de la publicación toda vez que la Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones establece que se debe publicar en el menú de “*Transparencia y Acceso a la Información Pública*” y no en el menú de “*Atención y Servicios a la Ciudadanía*”.

- 8.2. Se observa con preocupación que, según lo manifestado en la reunión de transferencia de conocimiento del 1 de agosto de 2025 liderada por los profesionales de la Oficina de las Tecnologías de la Información encargados de la implementación de la BPM, los oficios de respuesta a PQRSD asociados a expedientes del SILA no serán cargados en este aplicativo. Esta situación implica la ausencia de una trazabilidad adecuada de las respuestas, lo que puede afectar el seguimiento y control de la gestión ya que, durante el tiempo que estas respuestas no se carguen, se generarán vacíos de información en la cronología de dichos expedientes.
- 8.3. Si bien el 80% de las solicitudes verificadas fueron atendidas dentro del término legal, evidenciando un cumplimiento favorable en términos de oportunidad, persisten rezagos importantes en trámites específicos como el derecho de petición de consulta (10% de cumplimiento) y el derecho de petición de orden general (63% de cumplimiento). Estas brechas sugieren deficiencias en el seguimiento interno de los plazos establecidos.
- 8.4. En cuanto a la respuesta de fondo, aunque los derechos de petición ECO – 3 y de consulta alcanzaron un 80% y 70% de cumplimiento en las respuestas de fondo respectivamente, se identifica que en una parte relevante de los casos no se abordaron de forma completa los aspectos sustanciales solicitados, lo que limita la efectividad de la atención brindada.
- 8.5. En relación con las denuncias ambientales, el análisis de la muestra evidenció un desempeño favorable en términos de oportunidad, con el 92 % de las denuncias atendidas dentro del plazo legal. No obstante, en lo referente a las respuestas de fondo, se identificó una debilidad, ya que únicamente el 11 % correspondieron a una respuesta completa a la solicitud del usuario.
- 8.6. Se evidencia que persiste la desactualización de los tableros de control, tanto de denuncias ambientales como de PQRS, lo que limita la disponibilidad de información actualizada para el seguimiento y la toma de decisiones.

9. Recomendaciones

- 9.1 Alinear los actuales estándares de publicación y divulgación de los informes trimestrales de la entidad, con los dispuestos en la Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, Anexo 2 literal f que reza: “La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
- 9.2 Revisar y evaluar el impacto que generará en SILA el que no sean cargadas las respuestas de los oficios a los expedientes una vez se implemente la BPM, con el

fin de garantizar la trazabilidad, el acceso oportuno a la información y el adecuado seguimiento de la gestión.

- 9.3 Realizar capacitaciones al Grupo de Reparto para fortalecer la correcta categorización de los radicados y la asignación de los trámites conforme a los tiempos de vencimiento, garantizando así una gestión oportuna y eficiente.
- 9.4 Actualizar los manuales institucionales para incluir la implementación de la BPM, asegurando que los procedimientos y responsabilidades queden documentados y alineados con la nueva herramienta de gestión.
- 9.5 Realizar reuniones con la Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales, en especial con el Grupo de Denuncias Ambientales, para alinear las herramientas tecnológicas con el fin de que se garantice la trazabilidad de las respuestas a las peticiones en especial a las denuncias ambientales.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Merly Umbacía Soto
Revisó: Luz Dary Amaya P.