



INFORME No. 05	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME FINAL	Día:	31	Mes:	07	Año:	2025
-----------------------	---	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Procedimiento ECI-P-04– Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos felicitaciones y sugerencias															
Líder de Proceso / jefe(s) Dependencia(s):	Johanna Galvis - Gerencia Jurídica y Cumplimiento • Dirección general María Fernanda Prieto- Gerencia de experiencia • Dirección de Relacionamento María Cecilia Londoño – Gerencia de Información Científica • Dirección de Conocimiento															
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de las actividades definidas, condiciones y controles para asegurar que las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias radicadas en el Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt (en adelante Instituto) son tramitadas de manera oportuna bajo las condiciones requeridas y en concordancia con lo establecidos en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos internos.															
Alcance de la Auditoría:	Peticiones, quejas, reclamos felicitaciones y sugerencias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de 2025.															
Criterios de la Auditoría:	Internos • ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias • Demás que le apliquen Externos • Artículo 1 de Ley 1755 de 2015. • Demás que le apliquen															
Metodología:	En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2025, se efectuó seguimiento al trámite de las PQRFS. Para ello, se hizo solicitud del listado de PQRFS tramitadas a las diferentes gerencias que dentro de sus roles cumplen con dicha actividad. Para la verificación se determinó una muestra determinada por Auditoria Interna con el objetivo de evaluar cumplimiento frente a oportunidad, coherencia, calidez y de fondo. <table><tr><td>Canal de recepción.</td><td>Población</td><td>Muestra</td></tr><tr><td>Gerencia Gestión Estratégica</td><td>573</td><td>181</td></tr><tr><td>SIB Colombia.</td><td>243</td><td>23</td></tr><tr><td>Canales digitales</td><td>97</td><td>97</td></tr><tr><td>Registro Nacional de Colecciones.</td><td>50</td><td>20</td></tr></table>	Canal de recepción.	Población	Muestra	Gerencia Gestión Estratégica	573	181	SIB Colombia.	243	23	Canales digitales	97	97	Registro Nacional de Colecciones.	50	20
Canal de recepción.	Población	Muestra														
Gerencia Gestión Estratégica	573	181														
SIB Colombia.	243	23														
Canales digitales	97	97														
Registro Nacional de Colecciones.	50	20														

Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt
Informe de Auditoría Interna



Solicitud Información						Ejecución de la Auditoría				Cierre del Informe					
Día	11	Mes	07	Año	2025	Desde	11/07/25	Hasta	31/07/25	Día	31	Mes	07	Año	2025
							D / M / A		D / M / A						

Auditor Interno	Profesional Auditoría
Erica Johana Pineda Mateus	Deyci Lorena Heredia Gómez



Informe ejecutivo

1. No Conformidades

No conformidad N°1: En la verificación de los insumos suministrados, se detectaron peticiones tramitadas fuera de los tiempos estipulados en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que modifica los artículos 14 y 21 de la Ley 1437 de 2011. Además, se identificó una petición a la cual no se le dio traslado por competencia.

No conformidad N°2: Durante la verificación de la respuesta a las peticiones, se identificaron casos de trámites fuera de los tiempos internos establecidos en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Recomendaciones:

- Revisar las oportunidades de mejora identificadas en el presente informe con el fin de evitar posibles no conformidades en ejercicios futuros.
- Mantener los controles establecidos en ejercicios anteriores para evitar la materialización de riesgos y el incumplimiento de requisitos.
- Reforzar los mecanismos de gestión, de manera que garantice uniformidad frente al trámite de todas las solicitudes recibidas por el instituto, velando por el cumplimiento de los lineamientos internos y la normativa vigente.
- Garantizar el uso de los canales oficiales institucionales para la recepción de las peticiones definidas en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Lo anterior teniendo en cuenta que se observó que el SIB Colombia recibe o atiende peticiones a través de canales informales.
- Incorporar en las herramientas de seguimiento un filtro por Gerencia para poder identificar cuál de estas tramitan más peticiones y cuáles son las temáticas que durante un periodo más utilizadas. Lo anterior puede servir como insumo para definir la actualización de preguntas frecuentes y las temáticas asociadas a PQRFS.

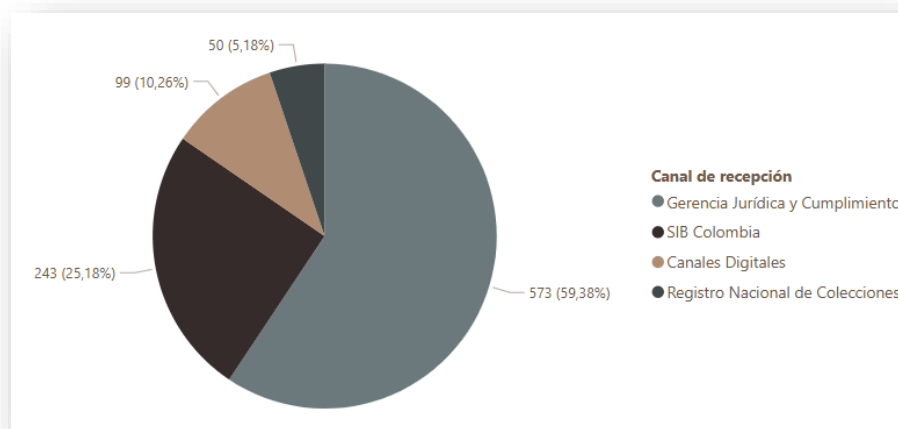
Conclusiones

Se evidencia que el Instituto ha implementado acciones para dar cumplimiento al artículo 1 de Ley 1755 de 2015 y a los lineamientos internos en la gestión de PQRFS. No obstante, se identificaron incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos tanto internos como externos y un caso sin traslado por competencia, así como oportunidades de mejora en el seguimiento y registro de información, especialmente en el canal de redes sociales. Se recomienda fortalecer los controles y estandarizar los mecanismos de gestión para garantizar una atención oportuna y conforme a la normatividad vigente.

1. Aspectos evidenciados

Durante el primer semestre 2025 se recibieron un total de 965 peticiones a través de los diferentes canales autorizados, conforme al lineamiento interno establecido. La mayor concentración se registró en la Gerencia Jurídica y Cumplimiento con el 59,38% (573 peticiones) radicadas en la herramienta Orfeo. Le sigue el canal SIB Colombia con el 25,18% (243 peticiones), los canales digitales con el 10,26% (99 peticiones), y finalmente, el Registro Nacional de Colecciones (RNC), con el 5,18% (50 peticiones). Es importante precisar que las peticiones fueron recibidas tanto de manera física en la sede (Calle 72) como a través de los canales virtuales autorizados.

Gráfico N°1 Peticiones 2025-1



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-1

Tabla N°2 Comportamiento tipo de peticiones

Tipología petición	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total general 2025-1	%
Peticiones de interés general o particular	96	112	99	92	107	87	593	61,45%
Peticiones de documentos o de información	29	18	31	22	28	30	158	16,37%
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	3	21	21	20	23	12	100	10,36%
Peticiones reiteradas	4	10	8	5	4	4	35	3,63%
Traslado a otras entidades	8	2	4	2	8	6	30	3,11%
Peticiones instancias judiciales	1	5	1	5	0	1	13	1,35%
Petición de información (senado y cámara de representantes)	0	4	4	2	1	0	11	1,14%
Peticiones de contraloría	2	1	3	2	0	3	11	1,14%
Petición de consulta	1	3	1	1	1	1	8	0,83%
Peticiones incompletas o que el peticionario deba hacer gestión a su cargo	0	2	0	0	0	2	4	0,41%
Concepto de áreas protegidas	0	1	0	0	0	0	1	0,10%
Queja	0	0	0	1	0	0	1	0,10%
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total general	144	179	172	152	172	146	965	100%

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-1



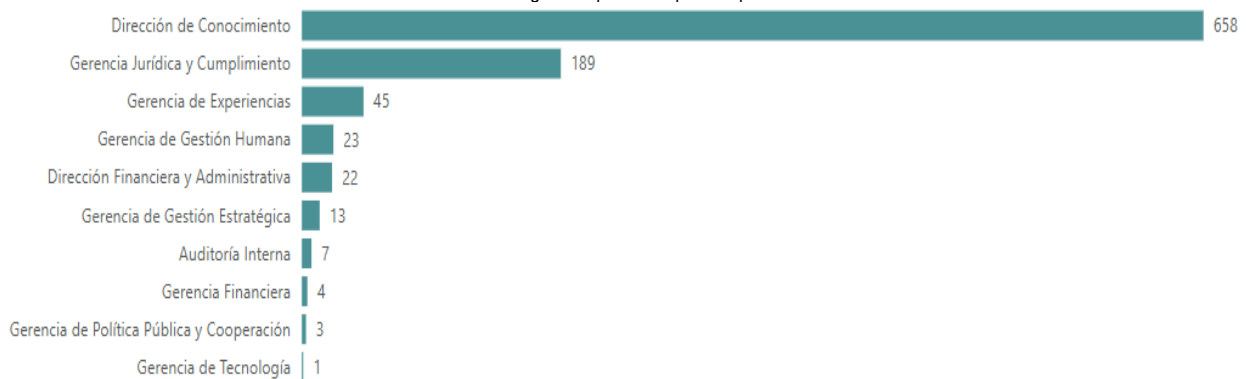
De la tabla anterior se concluye que el mayor volumen de solicitudes corresponde a peticiones de interés general o particular, con un 63,80%. Las peticiones de documentos o de información representan el 16,37% equivalente a 158 solicitudes en el primer semestre. Le siguen las peticiones entre autoridades, con un 10,36% (100 solicitudes), mientras que las peticiones reiteradas alcanzaron un 3,63%. Las solicitudes trasladadas a otras entidades por competencia sumaron 30 casos, equivalentes a un 3,11% del total. Los demás tipos de solicitudes se mantienen por debajo del 1,35%.

Tabla N°2 Variaciones

Tipología petición	Total general 2025-1	Total general 2024-1	Variación Absoluta
<i>Peticiones de interés general o particular</i>	593	616	23
<i>Peticiones de documentos o de información</i>	158	87	-71
<i>Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)</i>	100	134	34
<i>Peticiones reiteradas</i>	35	16	-19
<i>Traslado a otras entidades</i>	30	70	40
<i>Peticiones instancias judiciales</i>	13	11	-2
<i>Petición de información (senado y cámara de representantes)</i>	11	16	5
<i>Peticiones de contraloría</i>	11	9	-2
<i>Petición de consulta</i>	8	5	-3
<i>Peticiones incompletas o que el peticionario deba hacer gestión a su cargo</i>	4	15	11
<i>Concepto de áreas protegidas</i>	1	0	-1
<i>Queja</i>	1	7	6
<i>Felicitaciones</i>	0	5	5
Total general	965	991	

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-1

Gráfico No 2. Asignación por áreas para respuesta



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-1

1.1 Cumplimiento frente a oportunidad, coherencia, calidez y respuesta de fondo.

De acuerdo a lo requerido en cada petición. Del total de peticiones recibidas en los distintos canales y tramitadas por cada área correspondiente, se observó:

- Canal de recepción: SIB Colombia. Al verificar el total de peticiones frente a la fecha de recibido y fecha de trámite, se encontró que solo una no cumplió con el tiempo de respuesta.

Tabla N°3 Peticiones tramitadas extemporáneas SIB Colombia

ID	Fecha solicitud	Fecha de envío respuesta	Oportunidad	Coherencia	Calidez	De fondo
S_2025_364	27/05/2025	25/06/2025	NO	SI	SI	SI

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-1

En respuesta a la solicitud recibida por el SINCHI, en donde solicitaban revisar el conjunto de datos el cual no encontraba indexado correctamente las coordenadas y las fechas de GBIF, se contestó al peticionario que para dar respuesta se requería que GBIF indexara el recurso, razón por la cual se contestó hasta el 25/06/2025.

EstebanMH-SIB on May 27

@jhnwlr Will it be possible to index this resource using the occurrenceID file that we provided? Our publisher is wondering why the changes that we made for the alst version aren't visible in GBIF. Thanks!

gbif-pipelines on Jun 24

Identifier validation still failing for the dataset [Plantas del interfluvio de las subzonas hidrográficas del Putumayo y Caquetá en el departamento de Putumayo – Proyecto Rios Diversos](#)

- Crawler attempt: 25
- Publishing organization: [Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas - SINCHI](#)
- Publishing country: COLOMBIA
- Installation: [IPT SINCHI](#)
- Number of occurrences indexed for this dataset at the time of the issue: 1998
- Cause: GBIF ID problems exceed 50% threshold: 100% duplicates: 1998 total records: 1998 absent records
- Pipelines execution steps: <http://api.gbif.org/v1/pipelines/history/execution/5200196/step>

New IDs sample:

Old IDs sample:

SINCHI:Rios_Diversos_1-10P-FA.
SINCHI:Rios_Diversos_1-11P-FA.
SINCHI:Rios_Diversos_1-12P-FA.
SINCHI:Rios_Diversos_1-14P-FA.
SINCHI:Rios_Diversos_1-16P-FE.
SINCHI:Rios_Diversos_1-17P-FE.
SINCHI:Rios_Diversos_1-18P-FE.
SINCHI:Rios_Diversos_1-19P-FE.
SINCHI:Rios_Diversos_1-1P-FC.
SINCHI:Rios_Diversos_1-21P-FAB.

Publisher email

You can skip/fix identifier validation using [the registry UI](#).

jhnwlr on Jun 25

@EstebanMH-SIB sorry I missed this. I will migrate the occurrenceIDs with the file that you have provided.



Teniendo en cuenta que para dar una respuesta de fondo era necesario que GBIF llevara a cabo un procedimiento previo, el Instituto (SIB Colombia) debía informar al peticionario que no le era posible resolver la solicitud dentro de los plazos establecidos por la ley. Esto conforme a lo señalado artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que modifica el parágrafo del artículo 14, el cual indica: *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término legal, expresando los motivos de la demora y señalando, a su vez, un plazo razonable para resolver o responder, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."*

- Canal de recepción: Registro Nacional de Colecciones. Del total de peticiones recibidas y tramitadas durante el segundo semestre (50), y según muestra seleccionada (20), se encontró que solo una no cumple con el trámite normativo relacionado con el traslado oportuno a la entidad competente.

En la respuesta de la solicitud recibida el 10/02/2025 de la Universidad de Antioquia en donde solicitaba aclarar algunas inquietudes para recibir sepas extraídas de leche materna, se contestó: *"De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1375 de 2013, compilado en el Decreto 1076 de 2015, las colecciones biológicas sólo pueden recibir los especímenes legalmente recolectados (art. 2.2.2.9.1.8.). En ese sentido, y dado que las cepas provienen de provienen de leche materna, pero al mismo tiempo, se trata de microorganismos, les recomendamos hacer la consulta directamente con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) para establecer si para la recolección de estas cepas se requiere permiso de recolección. A su vez, y dado que su uso será con fines comerciales, sugerimos también elevar la consulta al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con la finalidad de establecer si se requiere de la suscripción de un Contrato de Acceso a Recursos Genéticos. La consulta la puede hacer directamente la Universidad en la que hicieron la investigación indicando con claridad, cuál es el origen de las muestras y la finalidad de las actividades."* (Subrayado fuera de texto).

En cumplimiento con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que modifica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011: *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"*.

- Canal de recepción: Gerencia Jurídica y Cumplimiento ORFEO. Del total de la muestra verificada (180) se encuentra que solo una petición no cumple con el criterio de oportunidad.

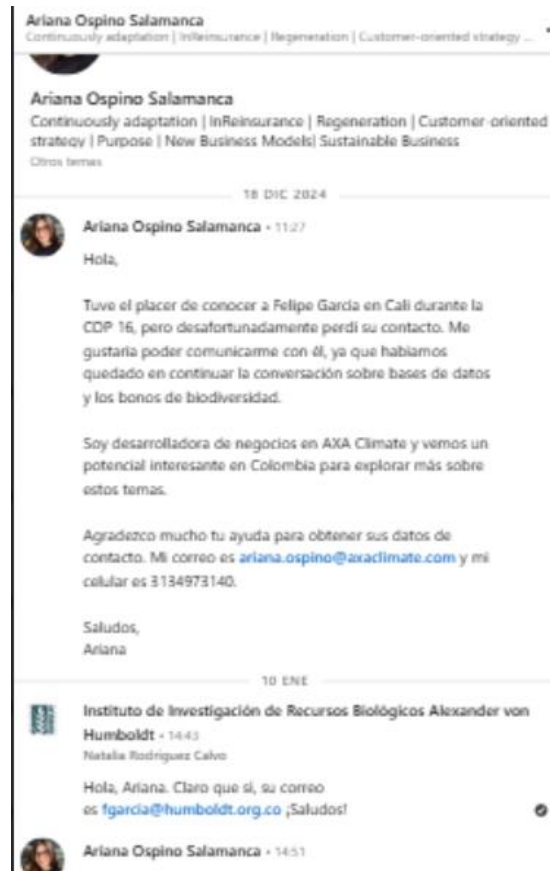
Tabla N°4 Peticiones tramitadas extemporáneas Gerencia Jurídica y Cumplimiento

ID	Fecha solicitud	Fecha de envío respuesta	Oportunidad	Coherencia	Calidez	De fondo
202501000051682	19/03/2025	23/04/2025	NO	SI	SI	SI

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-1

- Canales digitales – Redes sociales. Se verificaron todas las peticiones contestadas y se observó que una no cumple con el criterio de oportunidad. Adicionalmente, en algunas peticiones no fue posible identificar la fecha en que se realizó la solicitud.

Petición extemporánea



Peticiones en donde no es posible verificar su fecha de solicitud para poder determinar que se cumple con el criterio de oportunidad.



villa_oso Hola! Es posible obtenerlos para nuestro programa de educación ambiental en zonas rurales ?

23 sem Responder

— Ocultar respuestas



instituto_humboldt @villa_oso Hola. Escribe al correo biblioteca@humboldt.org.co En ocasiones desde nuestra biblioteca hacemos envíos a zonas rurales. :)



10 ENE



Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt • 15:36

Natalia Rodríguez Calvo

Hola, Luis. Nuestra misionalidad está orientada a la investigación científica. Te invitamos a consultar algunas publicaciones que hemos hecho sobre el tema, y que quizás, puedan aportar a las necesidades de tus proyectos. Saludos y gracias por escribirnos.

<https://repository.humboldt.org.co/entities/publication/d2f3a099-779d-44af-ae65-f28934d9005a>

<https://repository.humboldt.org.co/entities/publication/a45c1192-d155-45a6-8411-92752cfa4a57>

Ha respondido a la historia de @Instituto Humboldt Colombia



Como puedo organizar una salida para mi colegio de las vigías ambientales?

Hola mollymiauu
Gracias por contactarnos, responderemos lo antes posible.
Recuerda que para peticiones, quejas o solicitudes puedes llenar el siguiente formulario http://atencionalciudadano.humboldt.org.co/formularioWeb/#tema_-1



Eduardo Molina Pedroza



Si pude participar de la actividad, gracias por responder. Es posible recibir el registro fotográfico de ese día al correo ?

Hola r.eduardo.p.m

Gracias por contactarnos, responderemos lo antes posible. Recuerda que para peticiones, quejas o solicitudes puedes llenar el siguiente formulario http://atencionalciudadano.humboldt.org.co/formularioWeb/#tema_1

10 feb 2025, 2:23 pm

Hola, Eduardo. No realizamos este tipo de envíos, el registro fotográfico y de video lo encuentras en nuestro perfil, allí se hizo una publicación de lo vivido en el recorrido 😊 Gracias por participar en esta actividad. Saludos ❤️

Visto

Laura Zuluaga Pineda

Computational Biology MSc Candidate @Uniandes | Genomics, Single-cell, AI in Healt...

Estamos cerrando un proyecto editorial que busca contar historias poderosas sobre especies en peligro de extinción y, más allá de eso, conectar con quienes están en la primera línea de su protección. Queremos que su fundación sea parte de este libro, dándole un espacio especial para compartir su historia y su impacto.

11 FEB



Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt • 17:55

Natalia Rodríguez Calvo

Hola, Laura. Gracias por tu interés. Puedes escribirle a Luis Miguel Gallego al correo lgallego@humboldt.org.co, él es el Editor del Instituto. Esperamos sea de utilidad para ti. Saludos.



1.2 Cumplimiento términos internos definidos en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

De acuerdo con el lineamiento definido en el procedimiento institucional se implementó como acción de mejora la definición de términos internos para dar respuesta oportuna a las peticiones recibidas, con el fin de evitar incumplimiento a lo dispuesto por la ley.

Para la verificación del cumplimiento de este requisito, desde Auditoría Interna, con los insumos suministrados, no fue posible determinar con certeza el desempeño en este aspecto. No obstante, se tomó como muestra los correos electrónicos remitidos a auditoriainterna@humboldt.org.co por parte de la Gerencia de Jurídica y Cumplimiento, en los cuales se informan las respuestas emitidas fuera de los tiempos estipulados.

- En el radicado 202501000051742 los responsables (Dirección de Relacionamento) debían remitir respuesta el 07 de abril de 2025, pero lo enviaron 08 de abril de 2025.
- En el radicado 202501000051522 los responsables (Gerencia de Información Científica – Dirección de Conocimiento) debían remitir respuesta el 01 de abril de 2025, pero lo enviaron el 02 de abril de 2025.
- En el radicado 202501000050722 los responsables (Dirección de Relacionamento) debían remitir respuesta el 05 de marzo de 2025 y se reiteró el 06 de marzo; no fue posible identificar la fecha definitiva de respuesta en el correo electrónico.
- En el radicado 202501000054292 los responsables (Centro de Soluciones Basadas en la Naturaleza – Dirección de Conocimiento) debían remitir respuesta el 26 de mayo de 2025, pero la enviaron el 27 de mayo de 2025.
- El radicado 202501000054472 los responsables (Dirección de Relacionamento) debían remitir respuesta el 3 de junio de 2025 y se reiteró el 04 de junio; no fue posible identificar la fecha definitiva de respuesta en el correo electrónico.

2. Oportunidades de Mejora Identificadas

- **Fortalecer el registro de información clave en los canales de recepción de PQRFS** (Registro Nacional de Colecciones, SIB Colombia y redes sociales), incorporando en los instrumentos de seguimiento datos como: tipo de petición, dirección o gerencia responsable del trámite y fecha de recepción. En el caso de redes sociales, estos elementos son fundamentales tanto para los ejercicios de auditoría como para el control interno del proceso. Esta recomendación ha sido reiterada en ejercicios de seguimiento anteriores.
- **Aplicar el concepto elaborado por la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento** en el canal de redes sociales, con el fin de clasificar adecuadamente las solicitudes según su tipología (comentario, petición de información, de interés general o particular, entre otras) e identificar con claridad la dirección o gerencia responsable del trámite. Esta recomendación también ha sido reiterada en ejercicios anteriores.
- **Implementar seguimientos y autoevaluaciones periódicas** al proceso de gestión de PQRFS, con el propósito de identificar oportunamente posibles inconsistencias y aplicar acciones correctivas de manera proactiva.
- **Asegurar la trazabilidad del canal de redes sociales**, garantizando que los pantallazos utilizados como evidencia de atención permitan visualizar tanto la fecha de solicitud como la de respuesta. Esta información debe actualizarse oportunamente en el archivo de seguimiento interno.



3. No Conformidades

No conformidad N°1: En la verificación de los insumos suministrados, se detectaron peticiones tramitadas fuera de los tiempos estipulados en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Además, se identificó una petición a la cual no se le dio traslado por competencia.

Requisito: De conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual modifica el artículo 14 y 21 de la Ley 1437 de 2011 “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”, y el procedimiento interno “Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias”, se establecen los siguientes términos y condiciones para la atención de las peticiones:

- **Artículo 14:** Establece que toda petición debe ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo disposición legal especial.
 - Las peticiones de documentos e información deberán resolverse en un término máximo de diez (10) días, entendiéndose como aceptada la solicitud si no hay respuesta en ese plazo, y las copias deben entregarse en un plazo máximo adicional de tres (3) días.
 - Las consultas a autoridades relacionadas con sus funciones deben resolverse en un término máximo de treinta (30) días.
 - Cuando no sea posible cumplir estos plazos, la autoridad debe informar al solicitante los motivos de la demora y establecer un nuevo plazo que no podrá superar el doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- **Artículo 21:** Señala que las autoridades deben dar atención prioritaria a peticiones que involucren reconocimiento de derechos fundamentales para evitar perjuicios irremediables, así como peticiones relacionadas con la salud, seguridad personal o solicitudes realizadas por periodistas para el ejercicio de su actividad.

Evidencia: ver en aspectos evidenciados numeral 1.1 para cada caso.

Causas sugeridas por Auditoría Interna:

- Desconocimiento o incumplimiento de la normatividad vigente sobre los términos para atender peticiones y la obligación de dar traslado cuando la competencia corresponde a otra entidad.

Efectos sugeridos por Auditoría Interna:

- Tramite extemporáneo de peticiones, generando incumplimientos normativos y posibles sanciones.
- Riesgo de procesos legales o reclamos por parte de los solicitantes afectados.



No conformidad N°2: Durante la verificación de la respuesta a las peticiones, se identificaron casos de tramites fuera de los tiempos internos establecidos en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Requisito. Anexo 1 del procedimiento.

Tabla N°5 Anexo 1. Términos para dar respuesta a las peticiones

TIPOS DE PETICIÓN	TIEMPOS DE LEY (Días)	TIEMPOS INTERNOS (Días)	OBSERVACIÓN	NORMA
Petición de interés general o particular, queja, reclamo o sugerencia	15 (hábiles)	10 (hábiles)		Ley 1755 de 2015, Art 14
Petición de información y de documentos	10 (hábiles)	5 (hábiles)		Ley 1755 de 2015, Art 14 Ley 1581 de 2012, Art 14
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	10 (hábiles)	5 (hábiles)		Ley 1755 de 2015, Art 30
Peticiones incompletas o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo	10 (hábiles)	5 (hábiles)	Se deberá solicitar al peticionario dentro de los (10) días siguientes a la fecha de radicación para que lo complete en el término máximo de (1) mes a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición	Ley 1755 de 2015, Art 17
Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República	10 (hábiles)	5 (hábiles)		Ley 2195 de 2022, Art 33
Traslado a entidades	5 (hábiles)	2 (hábiles)	Si el Instituto no es autoridad competente para dar respuesta a la petición recibida, se informará al solicitante y se dará traslado a la entidad competente dentro de los (5) primeros días hábiles siguientes a la recepción	Ley 1755 de 2015, Art 21
Congreso de la República	5 (hábiles)	2 (hábiles)	Las actividades No. 8 al 12 descritas en el procedimiento se deberán	Ley 5 de 1992, Art 258

TIPOS DE PETICIÓN	TIEMPOS DE LEY (Días)	TIEMPOS INTERNOS (Días)	OBSERVACION	NORMA
			realizar en un término de 2 días hábiles	
Petición de consulta	30 (hábiles)	20 (hábiles)		Ley 1755 de 2015, Art 14 Ley 1581 de 2012, Art 14
Concepto de áreas protegidas	90 (calendario)	80 (calendario)		Resolución 1125 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Peticiones instancias judiciales	N/A	N/A	La instancia judicial indicará el tiempo en que requiera la respuesta a la petición realizada	N/A
Felicitaciones	N/A	N/A	Se emitirá respuesta automática de recepción, sin generar oficio adicional de salida. Se informará a los trabajadores una vez se genere	N/A
Peticiones contraloría	N/A	N/A	La Contraloría indicará el tiempo en que requiera la respuesta a la petición realizada.	N/A

Fuente: Anexo 1 Procedimiento ECI-P-04

Evidencia: ver numeral 1.2 de los aspectos evidenciados.



Causa sugerida por Auditoría Interna:

- Desconocimiento del lineamiento por parte de las áreas responsables en emitir la respuesta.
- Tiempos insuficientes para atender la solicitud por parte de las áreas responsables.

Efectos sugeridos por Auditoría Interna:

- Trámite extemporáneo de peticiones, generando incumplimientos normativos y posibles sanciones.

Recomendaciones:

- Revisar las oportunidades de mejora identificadas en el presente informe con el fin de evitar posibles no conformidades en ejercicios futuros.
- Mantener los controles establecidos en ejercicios anteriores para evitar la materialización de riesgos y el incumplimiento de requisitos.
- Reforzar los mecanismos de gestión, de manera que garantice uniformidad frente al trámite de todas las solicitudes recibidas por el instituto, velando por el cumplimiento de los lineamientos internos y la normativa vigente.
- Garantizar el uso de los canales oficiales institucionales para la recepción de las peticiones definidas en el procedimiento ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Lo anterior teniendo en cuenta que se observó que el SIB Colombia recibe o atiende peticiones a través de canales informales.
- Incluir en las herramientas de seguimiento un filtro por Gerencia, que permita identificar cuáles de ellas tramitan un mayor número de peticiones y cuáles son las temáticas más frecuentes durante un periodo determinado. Esta información puede servir como insumo para actualizar las preguntas frecuentes y las temáticas asociadas a las PQRFS.

Conclusiones

Se evidencia que el Instituto ha implementado acciones para dar cumplimiento al artículo 1 de Ley 1755 de 2015 y a los lineamientos internos en la gestión de PQRFS. No obstante, se identificaron incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos tanto internos como externos y un caso sin traslado por competencia, así como oportunidades de mejora en el seguimiento y registro de información, especialmente en el canal de redes sociales. Se recomienda fortalecer los controles y estandarizar los mecanismos de gestión para garantizar una atención oportuna y conforme a la normatividad vigente.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 31 días del mes de julio de 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Erica Johana Pineda Mateus	Líder de Auditoría Interna	