



INFORME No. 01	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME FINAL	Día:	30	Mes:	01	Año:	2026
-----------------------	---	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Procedimiento ECI-P-04– Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos felicitaciones y sugerencias versión 8 y 9
Líder de Proceso / jefe(s) Dependencia(s):	Johanna Galvis - Gerencia Jurídica y Cumplimiento • Dirección general Alicia Lozano Villa - 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 establecido 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 segundo semestre de 2025.
Criterios de la Auditoría:	<p>Internos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ECI-P-04 Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias versión 8 y 9. • Demás que le apliquen <p>Externos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 1 de Ley 1755 de 2015. • Demás que le apliquen
Metodología:	<p>En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2026, 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.</p> <p>Para la verificación se determinó una muestra representativa por un método estadístico de muestreo aleatorio simple. Para los canales con mayor volumen de trámites se establecieron parámetros estadísticos diferenciados, considerando el comportamiento histórico y los controles del proceso. En el caso de la Gerencia Jurídica y Cumplimiento (ORFEO) se aplicó un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de ocurrencia del 50% y un error tolerable del 4%, lo que arrojó una muestra de 250 peticiones. Para SiB Colombia se definió un nivel de confianza del 90%, una probabilidad de ocurrencia del 50% y un error tolerable del 5%, con una muestra de 78 peticiones. En el caso de Canales Digitales y Registro Nacional de Colecciones se verificó el 100% de los registros, como se detalla a continuación.</p>

Informe de Auditoría Interna



	Canales de recepción	Nivel de confianza	Probabilidad de ocurrencia	Error tolerable	Muestra
	Gerencia Jurídica y Cumplimiento (ORFEO)	95%	50%	4%	250
	SIB Colombia	90%	50%	5%	78
	Canales Digitales	N/A	N/A	N/A	45
	Registro Nacional de Colecciones.	N/A	N/A	N/A	45

Solicitud Información						Ejecución de la Auditoría				Cierre del Informe					
Día	05	Mes	01	Año	2026	Desde	13/01/26	Hasta	30/01/26	Día	30	Mes	01	Año	2026
							D / M / A		D / M / A						

Auditor Interno	Profesional Auditoría
Erica Johana Pineda Mateus	Deyci Lorena Heredia Gómez Tatiana Alejandra Sierra Carrillo Alisson Gabriela Becerra Parra

Informe ejecutivo

Hallazgos

Hallazgo 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, Versión 9, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Hallazgo N°2. Incumplimiento del plazo máximo de un (1) día hábil para la remisión de las PQRFS al correo institucional atencionalciudadano@humboldt.org.co, cuando estas son recibidas directamente por trabajadores del Instituto.

Hallazgo N°3. Incumplimiento en la asignación oportuna de las PQRFS al área competente

Recomendaciones

- Revisar las oportunidades de mejora identificadas en el presente informe con el fin de evitar posibles no conformidades en ejercicios futuros.
- Mantener y/o fortalecer los controles establecidos en ejercicios anteriores para evitar la materialización de riesgos y el incumplimiento de requisitos.
- Incluir en las herramientas de seguimiento un filtro por centro para el caso de la Dirección de Conocimiento, 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 en la página web y las temáticas asociadas a las PQRFS.
- Se recomienda al equipo de la Gerencia de Experiencia y al Equipo del SiB Colombia realizar una solicitud a la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento asociada a la gestión de las PQRFS a fin de minimizar el riesgo asociado.

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, así como oportunidades de mejora en el seguimiento y registro de información, especialmente en el canal de redes sociales y SiB Colombia. 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 segundo semestre de 2025 se recibieron un total de 840 peticiones a través de los diferentes canales autorizados, de conformidad con los lineamientos internos establecidos para la gestión de PQRFS.

La mayor concentración de peticiones se registró en la Gerencia Jurídica y Cumplimiento con el 72,14% equivalente a 606 peticiones, las cuales fueron radicadas y gestionadas a través de la herramienta ORFEO. En segundo lugar, se encuentra el canal SIB Colombia con el 17,14% (144 peticiones), seguido de los canales digitales, que representaron el 5,36% (45 peticiones). Finalmente, el Registro Nacional de Colecciones (RNC), concentró el 5,36% del total, correspondiente a 45 peticiones.

Es importante precisar que las peticiones gestionadas a través de ORFEO, fueron recibidas tanto de manera física en la sede (Calle 72) como a través de los canales electrónicos, tales como el correo institucional atencionalciudadano@humboldt.org.co, direcciongeneral@humboldt.org.co, notificacionesjudiciales@humboldt.org.co, y el Portal Web Institucional.

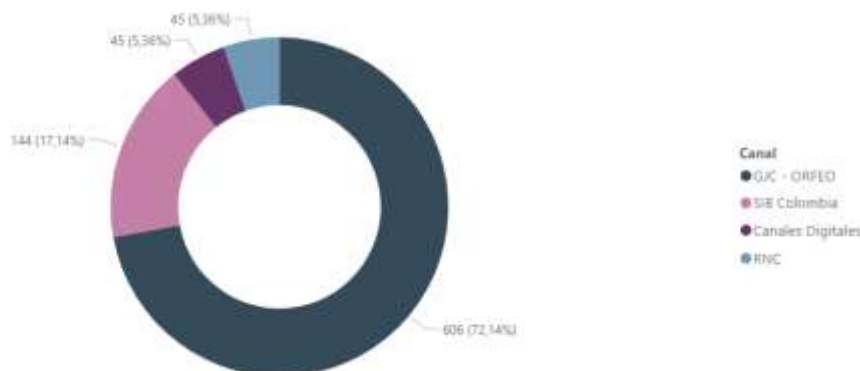
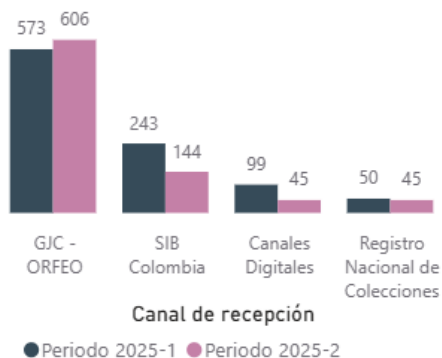


Figura N°1 Peticiones 2025-2

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

En comparación con el semestre anterior, se presentó una disminución del 13% en el número de peticiones gestionadas, al pasar de 965 peticiones en el semestre 2025-1 a 840 en el semestre 2025-2

Figura N°2 Peticiones 2025-2



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

Informe de Auditoría Interna

Tabla 1 Comportamiento tipo de peticiones

Tipo de petición tramitada	Jul	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	Total general 2025-2	%
Peticiones de interés general o particular	107	103	85	82	69	48	494	58,81%
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	26	13	16	26	21	7	109	12,98%
Peticiones de documentos o de información	9	14	11	20	24	16	94	11,19%
Traslado a otras entidades	3	8	16	11	9	4	51	6,07%
Peticiones reiteradas	4	9	5	9	8	9	44	5,24%
Peticiones de contraloría	3	1	4	3	0	1	12	1,43%
Peticiones instancias judiciales	6	0	0	4	1	1	12	1,43%
Petición de información (senado y cámara de representantes)	1	3	3	0	1	0	8	0,95%
Petición de consulta	0	1	0	0	4	2	7	0,83%
Peticiones incompletas o que el peticionario deba hacer gestión a su cargo	0	0	3	1	0	1	5	0,60%
Concepto de áreas protegidas	2	0	0	0	0	0	2	0,24%
Queja	0	1	0	1	0	0	2	0,24%
Total General	161	153	143	157	137	87	840	100,00%

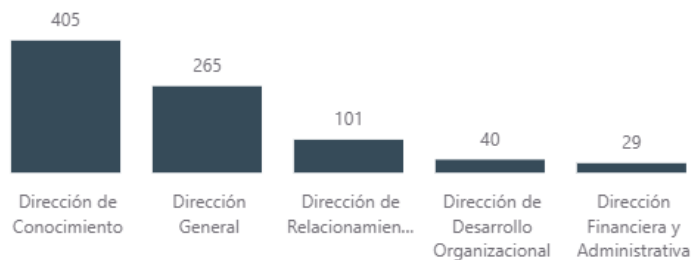
Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

De acuerdo con los resultados de la Tabla 1 para el segundo semestre, se evidencia que el mayor volumen de peticiones tramitadas corresponde a las peticiones de interés general o particular, las cuales representan el 58,81% del total, con 494 solicitudes, lo que confirma que este tipo de requerimientos continúa siendo el principal motivo de interacción de la ciudadanía con el Instituto.

En segundo lugar, se encuentran las peticiones entre autoridades, relacionadas con solicitudes de documentos o información de una entidad a otra, con un 12,98% (109 peticiones), seguidas por las peticiones de documentos o de información, que representan el 11,19% (94 peticiones). Estas tres tipologías concentran más del 82% del total de peticiones gestionadas, lo cual refleja una alta demanda asociada a la solicitud de información institucional y a la articulación entre entidades.

Por su parte, los traslados a otras entidades alcanzaron un 6,07% (51 peticiones), mientras que las peticiones reiteradas representaron el 5,24% (44 peticiones). Las demás tipologías, tales como peticiones de Contraloría, instancias judiciales, peticiones del congreso, consultas, peticiones incompletas, conceptos de áreas protegidas y quejas, presentan una participación individual inferior al 2%.

Figura N°3 Comportamiento Direcciones asignadas para trámite



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

La figura 3 presenta la distribución de las peticiones asignadas para trámite por dirección durante el periodo analizado. Se observa que la Dirección de Conocimiento concentra el mayor volumen de peticiones, con 405 asignaciones, lo que evidencia una alta demanda asociada a los procesos misionales relacionados con la gestión, producción y divulgación del conocimiento institucional.

En segundo lugar, se encuentran la Dirección General, con 265 peticiones, las cuales son atendidas por la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento, y Auditoría Interna, reflejando su rol transversal en la atención de requerimientos legales, de coordinación entre entidades, direccionamiento institucional.

Por su parte, la Dirección de Relacionamento registró 101 peticiones, lo que indica una participación relevante en la atención de solicitudes vinculadas con actores externos, articulación y cooperación.

Las direcciones de Desarrollo Organizacional y Financiera y Administrativa presentan una menor carga relativa, con 40 y 29 peticiones respectivamente, lo que sugiere que los requerimientos asociados a estos procesos se concentran en menor medida o se canalizan a través de las mismas gerencias que hacen parte de estas direcciones.

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

Se observó lo siguiente para cada uno de los canales de recepción:

1.1.1. Canal de recepción: SiB Colombia.

Del total de peticiones revisadas para este canal, se evidenció que la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los términos legales establecidos, teniendo en cuenta que las solicitudes son gestionadas directamente por el equipo del SiB Colombia, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento institucional. No obstante, se identificaron incumplimientos en el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 para las peticiones de interés general o particular.

En ambos casos, si bien se garantizó la calidad técnica y la coherencia del contenido de la respuesta, se superaron los plazos máximos de quince (15) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de radicación, registrándose retrasos de dos (2) y cinco (5) días hábiles, respectivamente:

Tabla 2 Peticiones de SiB Colombia que no cumplieron con criterio de oportunidad

ID	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de respuesta	Días hábiles transcurridos	Término legal aplicable	Cumple oportunidad
S_2025_504	Petición de interés general o particular	21/07/25	14/08/25	17	15 días hábiles	No
S_2025_615	Petición de interés general o particular	15/08/25	15/09/25	20	15 días hábiles	No

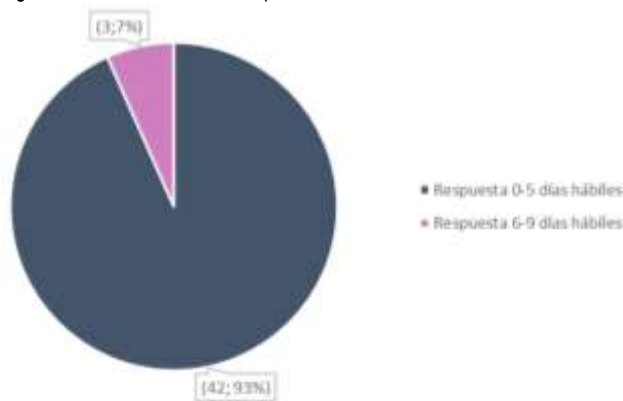
Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

En términos de coherencia y respuesta de fondo, el 100% de las respuestas verificadas abordaron de manera pertinente los requerimientos formulados por los peticionarios.

1.1.2. Canal de recepción: Registro Nacional de Colecciones.

Se tramitaron 45 solicitudes relacionadas principalmente con actualización, registro, requerimientos técnicos y dificultades de acceso a la plataforma por parte de universidades, entidades públicas, organizaciones internacionales y particulares. En términos generales, como se observa en la Figura 4, hubo un adecuado cumplimiento frente a la oportunidad y calidad de la atención, dado que la mayoría de requerimientos fueron atendidos en tiempos cortos (0-5 días hábiles) con respuestas claras, coherentes y de fondo conforme a los términos establecidos. Por otro lado, se identificaron tiempos de respuesta mayores (6 y 9 días hábiles), asociados a solicitudes de mayor complejidad o validaciones internas, esto sin afectar el comportamiento favorable respecto a la coherencia y cumplimiento, lo cual refleja una atención oportuna y efectiva en el acompañamiento a las colecciones registradas.

Figura N°4. Días hábiles de respuesta RNC



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

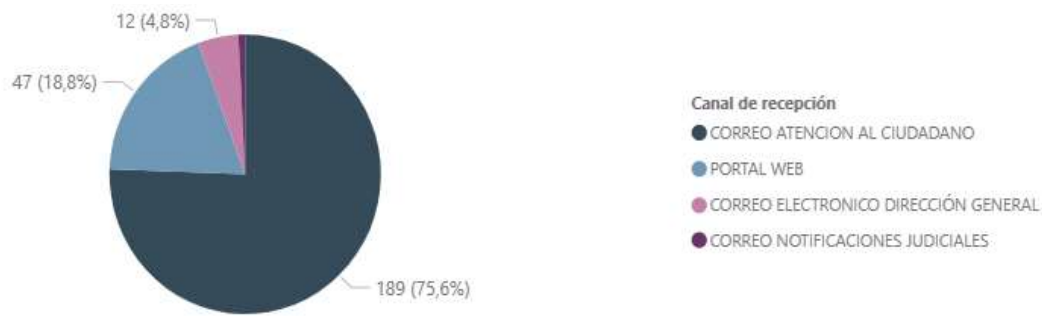
1.1.3. Canal de recepción: Gerencia Jurídica y Cumplimiento ORFEO.

De la muestra analizada se evidencia que el correo de Atención al Ciudadano concentra la mayor proporción de peticiones, con 189 registros, equivalentes al 75,6% del total. En segundo lugar, se encuentra el Portal Web institucional, con 47 peticiones (18,8%). De manera marginal, se identifican solicitudes recibidas a través del correo electrónico de la Dirección General (12 registros; 4,8 %), y el correo de notificaciones judiciales (2 registros; 0,8 %).

Informe de Auditoría Interna



Figura N°5. Distribución de Canales de recepción PQRSF tramitadas por la GJC



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

• **Recepción y radicación de PQRFS, por parte de la Gerencia Administrativa**

Del análisis de los registros verificados correspondientes a la etapa de recepción y radicación de las PQRFS, se evidencia que la Gerencia Administrativa cumple con el control establecido en el procedimiento asociado a la radicación en Orfeo dentro del horario y a través de los canales definidos.

En los casos en los que se identifica que algún trabajador del Instituto recibió directamente una PQRFS, se evidencia que en el 98% de los casos (245 registros) la remisión al correo institucional atencionalciudadano@humboldt.org.co se realizó conforme al plazo máximo de un (1) día hábil. De manera puntual, se identifican 5 registros en los que no se dio cumplimiento al requisito institucional:

Tabla 3. PQRFS con remisión extemporánea al correo de Atención al Ciudadano por parte de trabajador del Instituto.

Radicado / ID	Fecha de solicitud / radicación	Observaciones
202501000057332	06/08/2025 8:02:11	Petición allegada el Thu, 17 Jul 2025 10:54:36, y radicada para trámite por parte del área de correspondencia hasta el 06-08-2025 08:02 AM. A partir de esta fecha la GJC inicia su trámite.
202501000059702	14/10/2025 10:02:19	Enviado a radicación al 2do día hábil de recibido. El peticionario realizó el envío el jue, 9 oct 2025 a las 10:36, y se envió a radicación el Tue, 14 Oct 2025 08:22:09.
202501000060662	30/10/2025 8:36:27	La petición fue recibida inicialmente a través de correo electrónico del trabajador del Instituto el 10 oct 2025 a la(s) 9:57 a.m., el cual según trazabilidad observada en Orfeo no fue atendida. Se observa un nuevo envío idéntico por parte del mismo remitente el Wed, 29 Oct 2025 17:59:28, que sí fue tramitado vía Orfeo.
202501000060692	30/10/2025 12:27:59	Se evidencia que el sáb, 25 oct. 2025 a la(s) 5:39 p.m., fue enviada por parte del peticionario a trabajador del Instituto, la cual fue remitida por éste a atencionalciudadano hasta el Thu, 30 Oct 2025 11:36:53, 4 días hábiles después.
202501000060862	4/11/2025 14:14:54	Fecha y hora de recibido correo: Date: vie, 31 oct 2025 a las 10:22, el cual fue remitido a atención al ciudadano al segundo día hábil.

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

Finalmente, en el 100% de los registros se evidencia que se garantiza la trazabilidad del trámite, lo que indica que, a pesar de incidencias puntuales en la remisión inicial, se aseguró el control y la gestión de las PQRFS.

- **Clasificación de las PQRFS**

Para la muestra seleccionada correspondiente a la Gerencia Jurídica y Cumplimiento, se verificó el cumplimiento del requisito relacionado con la correcta clasificación de las PQRFS por tipología, evidenciado conformidad con lo establecido en la normativa y lineamientos internos aplicables.

Tabla 4. Resumen tipo de peticiones tramitadas

Tipo de petición tramitada	Cantidad
Peticiones de interés general o particular	103
Peticiones de documentos o de información	45
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	41
Peticiones reiteradas	24
Traslado a otras entidades	22
Peticiones de contraloría	5
Petición de información (senado y cámara de representantes)	3
Peticiones instancias judiciales	3
Petición de consulta	2
Concepto de áreas protegidas	1
Queja	1
Total general	250

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

Se observó que la mayor participación corresponde a las peticiones de interés general o particular (103 casos), seguidas por las peticiones de documento o de información (45), peticiones entre autoridades (22) y peticiones de contraloría (5), mientras que otros tipos como solicitudes de instancias judiciales, consultas o conceptos y quejas presentaron un comportamiento menor.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la clasificación por tipología de PQRFS en la muestra evaluada refleja un comportamiento coherente con la naturaleza de la petición y se encuentra bajo los criterios definidos para la gestión y trazabilidad de las peticiones.

- **Definición de términos internos y externos - oportunidad**

La definición de las fechas límites para la atención de las PQRFS es realizada por los abogados o responsable de la Gerencia Jurídica y Cumplimiento, quienes, a partir del tipo de petición y de los plazos aplicables según el procedimiento interno y la normativa vigente, registran dicha información en las herramientas tecnológicas disponibles.

La herramienta ORFEO de acuerdo a la parametrización del tipo de petición, define de manera automática la fecha interna de respuesta conforme al procedimiento. No obstante, la fecha correspondiente al término legal, debe ser asignada de forma manual por parte del abogado o responsable de dicha asignación. Adicionalmente, en los eventos en que se requiera definir una fecha diferente a la establecida según la tipología de la petición, ésta debe ser ajustada manualmente; situación que se presenta, por lo general, en peticiones entre autoridades o peticiones reiteradas, las cuales establecen un plazo específico para su atención.

ORFEO permite llevar la traza documental de la petición, así como la interacción de respuesta con los responsables de su trámite. Sin embargo, no cuenta con funcionalidades que permitan el seguimiento integral ni la generación de alertas asociadas a las fechas internas y legales. En razón a lo anterior y como acciones de mejora implementadas, de manera paralela, la Gerencia Jurídica y Cumplimiento, realiza el registro y seguimiento del radicado, fechas internas y externas que son generadas de forma automática y generación de alertas a través de la herramienta de Juriboldt, lo cual implica una carga operativa adicional y reprocesos en la gestión de las PQRFS.

Se evidenció que, 22 radicados en el informe suministrado no cumplen con la definición de los plazos establecidos.

Es importante precisar que ninguna de las PQRFS incluidas en la muestra fue tramitada de manera extemporánea, evidenciándose que las respuestas fueron emitidas dentro de los términos legalmente permitidos. En consecuencia, la situación identificada no corresponde a un incumplimiento en la atención de las peticiones. Por lo anterior, no se configura como un hallazgo; sin embargo, es necesario revisar los términos internos definidos en el procedimiento, en particular para aquellas peticiones que por complejidad de la solicitud requiere de más tiempo para el responsable de elaborar la respuesta.

Tabla 5. Resumen tipo de peticiones tramitadas

Tipo	Fecha vencimiento borrador (plazo interno)	Días hb	fecha máxima respuesta (plazo de ley)	Días hb
Petición de información (senado y cámara de representantes)	29/08/2025	3	2/09/2025	5
Petición de información (senado y cámara de representantes)	8/09/2025	3	10/09/2025	5
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	22/09/2025	12	24/09/2025	14

Informe de Auditoría Interna

Tipo	Fecha vencimiento borrador (plazo interno)	Días hb	fecha máxima respuesta (plazo de ley)	Días hb
Traslado a otras entidades	18/09/2025	10	23/09/2025	13
Traslado a otras entidades	23/09/2025	5	23/09/2025	5
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	1/10/2025	10	16/10/2025	20
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	29/09/2025	7	2/10/2025	10
Traslado a otras entidades	6/10/2025	10	29/09/2025	5
Traslado a otras entidades	1/10/2025	3	3/10/2025	5
Peticiones de documentos o de información	6/10/2025	6	10/10/2025	10
Traslado a otras entidades	16/10/2025	5	16/10/2025	5
Traslado a otras entidades	16/10/2025	3	20/10/2025	5
Traslado a otras entidades	21/10/2025	5	21/10/2025	5
Peticiones de documentos o de información	23/10/2025	7	28/10/2025	10
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	7/11/2025	5	13/11/2025	9
Peticiones de documentos o de información	6/11/2025	4	11/11/2025	7
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	12/11/2025	5	14/11/2025	7
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	11/12/2025	7	16/12/2025	10
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	5/12/2025	1	9/12/2025	2
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	4/12/2025	0	4/12/2025	0
Petición entre autoridades (solicitud de documentos o información de una entidad a otra)	30/12/2025	5	31/12/2025	6
Petición de consulta	23/01/2026	21	30/01/2026	26

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

- **Asignación al área competente**

De la muestra verificada se evidenció una debilidad en la asignación inicial del radicado 202501000058632 al área competente, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 del procedimiento. La solicitud, relacionada con una consulta sobre convocatorias laborales, fue asignada a la Gerencia Jurídica y Cumplimiento; sin embargo, conforme a la clasificación definida en el procedimiento, este tipo de peticiones corresponde a la Gerencia de Gestión Humana, en tanto se trata de solicitudes asociadas a procesos de vinculación laboral al Instituto. Adicionalmente, se evidenció que la asignación de la petición no se realizó dentro del plazo máximo de un (1) día hábil establecido en el procedimiento, toda vez que la solicitud fue recibida a través de la página web el día sábado 13-09-2025 y asignada hasta el martes 16-09-2025 15:48 PM.

De otra parte, se identificaron 9 registros adicionales que no cumplieron con el tiempo establecido para la asignación, superando un (1) día hábil:

Tabla 6. Solicitudes asignadas a áreas responsables, de manera extemporánea.

Radicado / ID	Fecha de solicitud / radicación	Fecha y hora de asignación
202501000056982	28/07/2025 12:34:34	30-07-2025 16:43 PM
202501000058112	27/08/2025 11:58:10	29-08-2025 10:37 AM
202501000058732	16/09/2025 16:59:34	19-09-2025 09:37 AM
202501000058832	18/09/2025 14:13:50	22-09-2025 12:28 PM
202501000059132	26/09/2025 16:07:20	30-09-2025 12:49 PM
202501000059752	14/10/2025 14:40:48	16-10-2025 11:54 AM
202501000061112	7/11/2025 17:39:43	11-11-2025 11:26 AM
202501000063082	24/12/2025 8:34:01	29-12-2025 11:50 AM
202501000063192	31/12/2025 17:54:42	05-01-2026 10:27 AM

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

Se resalta que, en los casos en los que aplicaba, cuando el área inicialmente asignada no era competente para emitir la respuesta de fondo, se realizó la devolución oportuna a la Gerencia Jurídica y Cumplimiento (GJC) para su reasignación, conforme a lo establecido en el procedimiento. Estas devoluciones no generaron retrasos en el trámite de las respuestas.

- **Elaboración de la respuesta**

Se identificó que en el 100% de la muestra analizada, las comunicaciones emitidas por el Instituto constituyen respuestas de fondo integrales, ajustadas a la competencia institucional y a los lineamientos y principios

establecidos en la Ley 1755 de 2015, resolviendo de manera clara, completa y congruente las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Así mismo, se verificó que las solicitudes cuya competencia correspondía a otra autoridad fueron trasladadas oportunamente, conforme a los tiempos de Ley. Cuando el Instituto no contaba con información propia o no era el competente para pronunciarse de fondo, dicha circunstancia fue manifestada de manera expresa, debidamente justificada y comunicada al solicitante, en cumplimiento del deber legal de informar y de resolver la petición según el ámbito de competencia.

- **Envío de la respuesta**

Se evidenció que, en la muestra, la totalidad de las respuestas emitidas (100%) fueron enviadas dentro de los plazos legales, sin identificarse casos de incumplimiento en la oportunidad de la respuesta. Este aspecto resulta especialmente relevante dentro de la evaluación, en tanto el cumplimiento de los términos constituye uno de los aspectos críticos del procedimiento y del derecho fundamental de petición, al garantizar una atención oportuna y eficaz y conforme a la normativa vigente.

Así mismo, se evidenció que los soportes documentales asociados a la solicitud, la respuesta y los anexos correspondientes se encuentran cargados en el sistema ORFEO, garantizando la trazabilidad y conservación de la información.

En la muestra evaluada no se identificaron solicitudes anónimas que, de conformidad con el procedimiento institucional, requirieran su publicación en la página web del Instituto.

Figura N°6. Tipos de Solicitantes.



Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

La mayor proporción de solicitudes corresponde a particulares personas naturales, quienes representan el 43,2% del total. Les siguen las entidades públicas, con un 28%, y los particulares personas jurídicas, con un 27,2%. En menor proporción, se identifican solicitudes provenientes de empresas públicas (1,2%) y de particulares empresa extranjero (0,4%). En conjunto, esta distribución confirma que el principal volumen de interacción del Instituto a través del mecanismo de PQRFs proviene de la ciudadanía en general.

1.1.4. Canales digitales – Redes sociales.

Durante el periodo analizado se tramitaron 45 solicitudes en Instagram y Facebook, principalmente relacionadas con información institucional, acceso a productos de la Tienda Humboldt, participación en eventos y oportunidades de vinculación. En términos generales, se evidenció cumplimiento frente al criterio de calidad respondiendo de manera clara, coherente y de acuerdo a lo requerido por el peticionario. En cuanto al criterio de oportunidad de la atención, la mayoría de peticiones fueron atendidas entre 0 y 2 días hábiles, sin embargo, se identificaron casos puntuales como se evidencia en la Tabla 6 con demoras significativas, teniendo respuestas después de 26 y 51 días hábiles.

Por otra parte, en algunos registros se presentaron dificultades para validar fechas exactas debido a soportes incompletos, resaltando la necesidad de fortalecer la trazabilidad documental.

Tabla 7. Solicitudes inoportunas de Canales digitales

Canal	Fecha de radicación	Fecha de respuesta	Días hábiles entre radicado y respuesta
Inbox FB	28/08/2025	3/10/2025	26
Inbox IG	9/09/2025	21/11/2025	51

Fuente: elaboración propia de Auditoría Interna insumo peticiones 2025-2

Al respecto el responsable menciona que las peticiones no se contestaron oportunamente por limitaciones en los permisos para el ingreso a las plataformas, debido a que la líder a cargo de dicha actividad había renunciado. En consecuencia, se tramitó extemporáneamente. No obstante, lo anterior representa un incumplimiento de la ley y debilidades frente al seguimiento desde la dirección responsable.

1. Fortalezas

- Desde la Gerencia Jurídica y Cumplimiento se realizan socializaciones a los diferentes procesos sobre los anexos de los procedimientos relacionados específicamente con los tiempos internos y externos para el trámite de las PQRFS, contribuyendo a la apropiación del lineamiento y al cumplimiento de los compromisos institucionales.

2. Oportunidades de Mejora Identificadas

- Fortalecer las estrategias implementadas para la apropiación del procedimiento a las personas encargadas de radicación, con el propósito de garantizar la radicación oportuna y no generar retrasos a los responsables de dar trámite a las respuestas.
- 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 evaluaciones periódicas al proceso de gestión de PQRFS por parte de Canales Digitales y SiB Colombia, con el propósito de identificar oportunamente posibles inconsistencias y aplicar acciones correctivas de manera proactiva.

- Mejorar el desarrollo de la herramienta tecnológica ORFEO con el propósito de evitar reprocesos y empleo de otras herramientas alternas para emisión de alertas y seguimientos.
- Revisar los términos internos definidos en el Anexo No. 1 del procedimiento, en particular para aquellas peticiones que por complejidad de la solicitud requiere de más tiempo para el responsable de elaborar la respuesta.

3. Hallazgos

Hallazgo 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, Versión 9, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

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*”, 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.*

Anexo No 1. *Tipos de petición* del procedimiento interno “Gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias”.

Evidencia: Ver en aspectos evidenciados numeral 1.1, Tabla 2 Peticiones de SiB Colombia que no cumplieron con criterio de oportunidad y Tabla 7. Solicitudes inoportunas de Canales digitales

Causa sugerida por Auditoría Interna:

- Debilidades en el seguimiento para atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley.

Efectos sugeridos por Auditoría Interna:

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

Hallazgo N°2. Incumplimiento del plazo máximo de un (1) día hábil para la remisión de las PQRFS al correo institucional atencionalciudadano@humboldt.org.co, cuando estas son recibidas directamente por trabajadores del Instituto.

Requisito. Procedimiento de Gestión y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias, Versión 9, establece que:

“En caso de que algún trabajador del Instituto reciba directamente una PQRFS, sea verbal, física o electrónica, deberá remitir de manera inmediata al correo institucional atencionalciudadano@humboldt.org.co, con un plazo máximo de un (1) día hábil.”

Evidencia: ver en aspectos evidenciados numeral 1.1.3, Tabla 3. PQRFS con remisión extemporánea al correo de Atención al Ciudadano por parte de trabajador del Instituto.

Causa sugerida por Auditoría Interna:

- Apropiación del procedimiento por parte de los trabajadores del Instituto

Efectos sugeridos por Auditoría Interna:

- Riesgo de incumplimiento en la atención oportuna de las respuestas
- Riesgo de procesos legales o reclamos por parte de los solicitantes afectados.

Hallazgo N°3. Incumplimiento en la asignación oportuna de las PQRFS al área competente

Requisito. Procedimiento de Gestión y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias, versión 9, establece que la asignación de las PQRFS al área competente debe realizarse conforme a la clasificación definida en el Anexo No. 2 y dentro del plazo máximo de un (1) día hábil, contado a partir de su radicación.

Evidencia: 10 solicitudes fueron asignadas a las áreas responsables superando el término establecido en el procedimiento. Ver en aspectos evidenciados, sección *Asignación al área competente* y Tabla 6. Solicitudes asignadas a áreas responsables, de manera extemporánea.

Causa sugerida por Auditoría Interna:

- Debilidades en el aseguramiento para las asignaciones oportunas al responsable de iniciar el trámite de respuesta.

Efectos sugeridos por Auditoría Interna:

- Menor tiempo disponible para la proyección y trámite de respuesta por parte del responsable

Recomendaciones:

- Revisar las oportunidades de mejora identificadas en el presente informe con el fin de evitar posibles no conformidades en ejercicios futuros.
- Mantener y/o fortalecer los controles establecidos en ejercicios anteriores para evitar la materialización de riesgos y el incumplimiento de requisitos.
- Incluir en las herramientas de seguimiento un filtro por centro para el caso de la Dirección de Conocimiento, 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.
- Se recomienda al equipo de la Gerencia de Experiencia y al Equipo del SiB Colombia realizar una solicitud a la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento asociada a la gestión de las PQRFS a fin de minimizar el riesgo asociado.

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, así como oportunidades de mejora en el seguimiento y registro de información, especialmente en el canal de redes sociales y SiB Colombia. 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 30 días del mes de enero de 2026.

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