



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE - CORNARE

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO



SC 1544-1



SA 159-1



CN-22-064

Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 N° 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co

f X Instagram YouTube cornare

1. OBJETIVO: Realizar evaluación y seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas Ambientales, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Administrativas (PQRSD), presentadas por la comunidad y otros actores interesados ante la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare (CORNARE), durante primer semestre de 2026.

2. ALCANCE: Comprende las PQRSD radicadas en la Corporación y sus direcciones regionales (Regionales: Aguas, Bosques, Páramo, Porce Nus, Valles de San Nicolás – Subdirección General de Servicio al Cliente), las cuales se encuentran registradas en los sistemas de información y otras herramientas disponibles en la Entidad para su administración y seguimiento durante el período enero a junio de 2026.

3. COMPETENCIA: La Oficina de Control Interno de CORNARE en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. Por tanto, esta evaluación corresponde al semestre I de 2026.

4. METODOLOGÍA: El desarrollo del informe se lleva a cabo, teniendo en cuenta los registros de las bases de datos determinadas por la Corporación para realizar el seguimiento y control de los métodos establecidos por Cornare y los términos legales para la atención de las PQRSD, a través de las trazabilidades: F-CS-33_Atencion_denuncias_ambientales_2026 (Prioridad Uno y Dos); registro de quejas F-CS-02-01_C_Y_S_Quejas_2026 prioridad tres y trazabilidad de quejas tipo especial, compartidas vía correo electrónico el días 28 de julio de 2026; así como archivos de control de registro a los derechos de petición en el F-TPSC-07_Derechos_de_Peticion_V.05_(2026); quejas administrativas presentadas y trasladadas a la Unidad de Control Disciplinario Interno; consulta de información en el aplicativo Corporativo “Connector”; información del proceso I-CS-02 Instructivo_atencion_de_Quejas_Ambientales_V.05.

Adicional a lo anterior, se realiza verificación de la información y actuaciones en relación a éstas, mediante entrevistas con los funcionarios y colaboradores encargados del registro en las bases de datos antes mencionadas.

5. REQUISITOS LEGALES:

Ver Anexo 1. Requisitos Legales PQRSD.

5.1 Criterios de la Prioridad en la Atención: Los siguientes son los criterios a tener en cuenta para la evaluación de la oportunidad / inoportunidad en la atención de las PQRSD:

QUEJAS AMBIENTALES	
SISTEMA GESTIÓN CORPORATIVO	PLAZOS – TIEMPOS
PRIORIDAD UNO	31 días
PRIORIDAD DOS	38 días
PRIORIDAD TRES	38 días
TIPO ESPECIAL	38 días

5.2 Criterios de Evaluación del Desempeño: Comprende los tres rangos que se enuncian a continuación:

- Sobresaliente: Mayor al 95%.
- Satisfactorio: rango mayor al 85% e inferior al 95%.
- Deficiente: inferior al 85%.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSD: Se toma como base los requisitos legales establecidos aplicables y la información documentada determinada para el proceso en el Sistema de Gestión de la Corporación, llevando a cabalidad el seguimiento a las PQRSD, entorno a:

6.1 QUEJAS AMBIENTALES: Se refiere a toda situación que se ponga en conocimiento de CORNARE y de la que se infiera que pueda estar causando afectación al medio ambiente y los recursos naturales, por tal, es la actuación que adelanta una persona natural o jurídica para poner en conocimiento de la Entidad un hecho que pueda ser una infracción al ordenamiento jurídico en materia ambiental. Dichas quejas son registradas en las bases de datos denominadas F-CS-33_Atencion_denuncias_ambientales_2026, la cual corresponde a (Prioridad Uno y Dos) y registro de quejas F-CS-02-01_C_Y_S_Quejas_2026, que corresponde a (trazabilidad de quejas Tipo Especial y Prioridad Tres).

Nota: Los seguimientos se realizan con base en la información registrada en las bases de datos mencionadas, las cuales fueron descargadas del Drive institucional el día 24 de julio de 2026 (F-TPSC-07_Derechos_de_Peticion_V.05_(2026)) y correo remitido el 28 de julio de 2026 (F-CS-33_Atencion_denuncias_ambientales_2026 y registro de quejas F-CS-02-01_C_Y_S_Quejas_2026). Dichos datos corresponden al primer semestre del año 2026 e incluyen Derechos de Petición, Quejas Ambientales de Prioridad Uno y Dos, Quejas de Prioridad Tres y Quejas de Tipo Especial. Toda esta información se encuentra disponible en el Drive de la Corporación.

6.1.1: Clasificación de quejas por prioridad de atención: Con base en la información registrada y soportada en los formatos F-CS-33_Atencion_denuncias_ambientales_2026 (Quejas Ambientales Prioridad Uno y Prioridad Dos) y F-CS-02-01_C_Y_S_Quejas_2026 de Quejas Prioridad Tres y Quejas Tipo Especial 2025, se evidencia un total de 927 quejas para el primer semestre de 2026, así:

- 102 prioridad Uno (Quejas de Atención Inmediata)
- 769 prioridad Dos (Quejas de Atención Normal)
- 0 prioridad Tres (Quejas de Gestión Institucional)
- 56 Tipo Especial (Relacionadas a permisos otorgados)

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS PRIORIDAD DE ATENCIÓN					
Prioridad	Uno	Dos	Tres	Tipo Especial	Total
Total	102	769	0	56	927
Porcentaje	11.00%	82.96%	0%	6.04%	100%

6.1.2 Clasificación de Quejas Ambientales por Regional: Con base a la información almacenada en el registro de F-CS-33_Atencion_denuncias_ambientales_2026 (Quejas Ambientales Prioridad Uno y Prioridad Dos) y de Quejas Prioridad Tres y Quejas Tipo Especial 2026, se relaciona la cantidad de quejas y clasificación por Regional para el primer semestre de 2026:

CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR REGIONAL Y PRIORIDAD DE ATENCION						
Regional	Prioridad Uno	Prioridad Dos	Prioridad tres	Tipo especial	TOTAL	Porcentaje
Aguas	14	75	0	0	89	9.60%
Bosques	12	51	0	0	63	6.80%
Páramo	8	47	0	1	56	6.05%
Porce Nus	3	42	0	0	45	4.85%
Valles	65	554	0	55	674	72.70%
Otras Dependencias	0	0	0	0	0	0.0%
TOTALES	102	769	0	56	927	100%

De acuerdo con la información consolidada, durante el periodo evaluado se registró un total de 927 quejas ambientales, observándolas en la tabla distribuidas por regional y tipo de prioridad de atención.

La Regional Valles de San Nicolás/Servicio al Cliente concentró el mayor volumen de quejas, con un total de 674, lo que equivale al 72,70 % del total general. La cual no solo gestiona la mayor cantidad de quejas en términos absolutos, sino que también concentra el mayor número de quejas de Prioridad Uno (65), Prioridad Dos (554) y quejas de tipo especial (55).

Por su parte, las regionales Aguas, Bosques, Páramo y Porce Nus registraron volúmenes de quejas menores. En este sentido, la Regional Aguas reportó 89

quejas, equivalentes al (9,60 %) del total; la Regional Bosques, 63 quejas (6,80 %); la Regional Páramo, 56 quejas (6,05 %); y la Regional Porce Nus, 45 quejas (4,85 %).

Así mismo, se identificaron 56 quejas de tipo especial, de las cuales 55 (98,21 %) fueron gestionadas por la Regional Valle de San Nicolas y 1 queja (1,79%) fue gestionada por la Regional Paramo; no se reportaron quejas de Prioridad Tres en ninguna de las regionales, lo que puede asociarse a una adecuada clasificación inicial de las quejas o a una menor incidencia de situaciones correspondientes a esta categoría.

6.1.3 Clasificación de Quejas Ambientales por Recurso Afectado (Prioridad Uno, Dos, Tres, Tipo Especial): A continuación, se genera la relación de los recursos naturales afectados según las Quejas ambientales registradas en la Corporación para el primer semestre de 2026.

QUEJAS AMBIENTALES PRIORIDAD UNO, DOS, TRES Y DE TIPO ESPECIAL		
RECURSO AFECTADO	QUEJAS REGISTRADAS	% QUEJAS REGISTRADAS
AGUA	485	52.32%
FLORA	221	23.84%
SUELO	154	16.61%
AIRE	67	7.23%
TOTAL	927	100%

Del total de 927 quejas ambientales registradas durante el primer semestre de 2026, la mayor proporción corresponde a afectaciones relacionadas con el recurso hídrico, con 485 quejas, lo que equivale al (52,32 %) del total. Le siguen las quejas asociadas a la flora, con 221 registros (23,84 %), y aquellas relacionadas con el recurso suelo, que alcanzaron 154 quejas (16,61 %).

En menor proporción se reportaron quejas vinculadas al recurso aire, con 67 registros, correspondientes al 7,23 % del total. Esta distribución evidencia que las principales afectaciones ambientales denunciadas por la ciudadanía se concentran en los recursos agua, flora y suelo, los cuales representan de manera conjunta el 93,40 % de las quejas ambientales recibidas en el periodo evaluado.

6.1.4 Oportunidad de atención de las quejas: Teniendo en cuenta que las quejas soportan la imagen de la Entidad en consideración a que los servicios sean efectivos a los ciudadanos y dado que, es necesario estimular la vinculación de la sociedad civil en la vigilancia de los recursos naturales y el medio ambiente, se establece como política institucional que “las quejas son prioritarias al momento de atenderlas y resolverlas”.

Para brindar el respectivo cumplimiento se generó la evaluación entorno a los tiempos de respuesta, validando que las quejas sean atendidas de manera oportuna en los tiempos establecidos según el I-CS-02_Instructivo_atencion_de_Quejas_Ambientales_V.05, numeral 5.5 (Tiempos de actuación y trazabilidad en la atención a las quejas), registrado en el Sistema de Gestión de La Corporación.

6.1.4.1 Quejas Prioridad Uno: Criterio de oportunidad: Hasta 31 días.

PRIORIDAD TIPO UNO: CRITERIO OPORTUNIDAD / INOPORTUNIDAD							
REGIONAL	Quejas atendidas	Quejas con Oportunidad en Atención	% Oportunidad en Atención	Quejas con Inoportunidad en Atención	% Inoportunidad en Atención	Quejas abiertas	% Inoportunidad en Atención
Aguas	14	14	100%	0	0	0	0%
Bosques	12	12	100%	0	0	0	0%
Páramo	8	8	100%	0	0	0	0%
Porce Nus	3	2	66.6%	1	33.33%	0	0%
Valles de San Nicolás*	65	34	51.56%	31	48.44%	0	0%
Total	102	70	68.63%	32	31.37%	0	0.0

* En este ítem, se incluyen las quejas que se atienden desde la Subdirección de Servicio Al Cliente.

De acuerdo con la información anterior, se concluye lo siguiente:

De acuerdo con la información analizada, durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 102 quejas clasificadas como Prioridad Uno, de las cuales 70 (83.63%) fueron atendidas de manera oportuna dentro del plazo máximo de 31 días establecido. Así mismo, se identificaron 31 quejas (48,44%) atendidas de forma extemporánea.

Las regionales Aguas, Bosques y Paramo presentaron un 100 % de atención oportuna, evidenciando una gestión adecuada frente a los tiempos definidos. Por su parte, la Regional Porce registró un nivel de oportunidad del 66,66 %, con una (1) queja atendida fuera del término (33.33%), situación que incide en su desempeño global.

La Regional Valles de San Nicolás, que concentra el mayor número de casos (65 quejas, incluyendo las gestionadas por la Subdirección de Servicio al Cliente), presentó un 51,56 % de atención oportuna, identificándose 31 quejas (48,44%) atendidas de manera extemporánea.

6.1.4.2 Quejas Prioridad Dos: Criterio de oportunidad: Hasta 38 días.

* En este ítem, se incluyen las quejas que se atienden desde la Subdirección de Servicio Al Cliente

PRIORIDAD TIPO DOS: CRITERIO OPORTUNIDAD / INOPORTUNIDAD

REGIONAL	Quejas Registradas	Quejas con Oportunidad en Atención	% Oportunidad en Atención	Quejas con Inoportunidad en Atención	% Inoportunidad en Atención	Quejas abiertas	% Inoportunidad en Atención
Aguas	75	75	100%	0	0	0	0
Bosques	51	44	86,27%	7	13,73%	0	0
Páramo	47	40	85,42%	7	14,58%	0	0
Porce Nus	42	39	92,86%	3	7,14%	0	0
Valles de San Nicolás*	554	395	71.30%	159	28.70%	0	0
Total	769	593	77,11%	176	22,89%	0	0

De conformidad con lo anterior, se concluye lo siguiente:

De acuerdo con la información evaluada, durante el primer semestre de 2026, se registraron 769 quejas clasificadas como Prioridad Dos, de las cuales 593 (77,11%) fueron atendidas de manera oportuna dentro del plazo máximo de 38 días establecido. Así mismo, se identificaron 176 quejas (22,89%) atendidas de forma extemporánea.

La regional Aguas presentó un 100 % de atención oportuna, evidenciando una gestión eficiente frente a los tiempos definidos. Las Regionales bosques alcanzó un 86,27% de cumplimiento, con siete (7) terminadas con inoportunidad (13,73%). Por su parte, la Regional Páramo registró un nivel de oportunidad del 85,42%, identificándose siete (7) quejas atendidas fuera del término (14,58%) y la Regional Porce Nus alcanzó un cumplimiento del 92,86% encontrándose 3 quejas atendidas fuera del término (7,14%).

La Regional Valles de San Nicolás, que concentra el mayor volumen de casos (554) quejas (incluye la Subdirección de Servicio al Cliente), presentó un (71,30%) de atención oportuna, con 159 quejas (27,08%) atendidas de manera extemporánea. Este comportamiento impacta de manera significativa el resultado consolidado y refleja la alta carga operativa concentrada en esta regional.

6.1.4.3 Quejas Prioridad Tres: Criterio de oportunidad: Hasta 38 días.

Durante el periodo evaluado, correspondiente al primer semestre del año 2026, no se registraron quejas de prioridad tipo III.

6.1.4.4 QUEJAS AMBIENTALES DE TIPO ESPECIAL: Criterio de oportunidad: Hasta 38 días.

Durante el primer semestre de 2026, se registraron un total de 56 quejas ambientales clasificadas como de tipo especial, lo que representa el 6,04 % del total de quejas recibidas en el periodo. En cuanto al cumplimiento del criterio de oportunidad establecido para su atención (hasta 38 días), se evidenció el siguiente comportamiento:

PRIORIDAD TIPO ESPECIAL: CRITERIO OPORTUNIDAD / INOPORTUNIDAD							
REGIONAL	Quejas Registradas	Quejas con Oportunidad en Atención	% Oportunidad en Atención*	Quejas con Inoportunidad en Atención	% Inoportunidad en Atención	Quejas abiertas	% Inoportunidad en Atención
Regional Valles	55	31	56.36%	24	43.64%	0	0
Regional Paramo	1	1	100%	0	0%	0	0%
Total	56	32	57,14%	24	42.86%	0	0%

*Oportunidad de atención dada sobre el total de las 24 quejas tipo especial

- 32 quejas fueron tramitadas dentro del plazo estipulado, representando un cumplimiento del (57.14%).
- 24 quejas fueron atendidas de manera extemporánea (42.86 %).

6.2 QUEJAS ADMINISTRATIVAS: Es el acto por el cual los usuarios internos y externos pueden expresar su insatisfacción frente a los distintos servicios brindados por la Entidad o sus servidores públicos.

6.2.1 Quejas Administrativas: Se verificó la información suministrada por La Unidad de Control Disciplinario Interno, el cual, mediante comunicación oficial remitida por correo electrónico, informó que, durante el primer semestre de 2026, se registraron un total de TREINTA Y OCHO (38) quejas de carácter disciplinario.

Así mismo, se identificaron NUEVE (9) solicitudes de naturaleza administrativa, correspondientes a consultas o reclamaciones relacionadas con facturas objeto de cobro.

Cabe señalar que los procesos disciplinarios se encuentran regulados por la Ley 1952 del 19 de enero de 2019, "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se deroga la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario

DISCIPLINARIO			
Número de quejas	Principal Motivo Quejas	Principal Causa	Acciones tomadas
2026-1: 38	Posible incumplimiento de deberes	Inconformidad de quien presenta la queja con la conducta del funcionario	-Auto inhibitorio -En evaluación - Autos apertura de indagación previa -Remisión por competencia

ADMINISTRATIVAS			
Número de quejas	Principal Motivo Quejas	Principal Causa	Acciones tomadas
2026-1: 9	Posibles inconsistencias en la factura en razón a: - Titular de la factura	Inconformidad de quien presenta reclamación con el contenido de la factura. - La fuente y el sustento del cobro -Valores en la factura. - Notificación de la factura. - Gestiones de cobro- medidas de embargo	- Respuesta Mediante oficio - Respuesta mediante correo electrónico - -Acto Administrativo por medio del cual se decide la reclamación.

6.3 DERECHOS DE PETICIÓN (DP): Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Los D.P., se registran en el drive denominado **F-TPSC-07_Derechos_de_Peticion_V.05 (2026)**; se clasificó la información ingresada en el periodo I del 2026, comprendida entre los meses de enero a junio.

Los DP, se encuentran regulados por la Ley 1755 de 2015 y reglamentados en Cornare por la Resolución RE-05353 DE 2021.

Los derechos de petición presentados a la Corporación en el semestre I de 2026, equivalen a un total de 2.134:

CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES	TOTALES INGRESADAS
----------------------------------	--------------------

SOLICITUDES CONGRESO- DEFENSORIA	7
TRASLADO POR COMPETENCIA	24
SOLICITUD DE COPIAS (INFORMACIÓN PÚBLICA)	264
PETICIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES	488
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	1.142
QUEJA ADMINISTRATIVA	0
SUGERENCIA	1
RECLAMO	2
DENUNCIA	0
CONSULTA - RESTRICCIONES AMBIENTALES	206
TOTALES	2.134

En términos de Cornare según la RE-05353-2021	Criterio Oportunidad / Inoportunidad	% Oportunidad / Extemporaneidad
a) Peticiones Documentación e Información: Copias, Información y Planos (10 días hábiles)	259	98,1 %
Desde el día 11 hasta el día 12 "Tiempos parametrizados"	5	1,9 %
Total	264	100%
b) Consulta-Solicitud de Restricciones Ambientales (Atendida dentro de los 15 días hábiles)	182	88.3%
Desde el día 16 hasta el día 37 "Tiempos parametrizados"	24	11.7%
Total	206	100%
c) Peticiones de interés general o particular (10 días hábiles)	970	85,0%
Desde el día 11 hasta el día 40 "Tiempos parametrizados"	172	15,0%
Total	1.142	100%
d) Solicitud de órganos de elección popular (5 días hábiles)	7	100%
Total	7	100%
f) Traslado por competencia	24	100%
Total	24	100%
g) petición de información entre autoridades (10 días hábiles)	444	91,0%
Desde el día 11 hasta el día 38 "Tiempos parametrizados"	44	9,0%
Total	488	100 %

De conformidad con lo anterior, se concluye lo siguiente:

En términos generales, la gestión de los derechos de petición por parte de la Corporación evidencia un alto nivel de cumplimiento frente a los plazos establecidos en la Resolución RE-05353 de 2021. Durante el primer semestre de 2026, se recibieron y gestionaron un total de 2.134 derechos de petición, de los cuales 1.889 (88.5 %) fueron atendidos dentro de los términos establecidos y 245 (11,5 %) de manera extemporánea.

Se evidencia un alto volumen de solicitudes ciudadanas, concentradas principalmente en las **peticiones de interés general o particular**, con un total de 1.142 solicitudes, de las cuales 970 (85,0 %) fueron atendidas oportunamente y 172 (15,0 %) fuera de los plazos, lo que ubica su nivel de cumplimiento en la categoría satisfactorio. En la siguiente tabla se detallan las dependencias que presentaron casos de inoportunidad en la atención de este tipo de solicitudes:

Dependencias	Cantidad de peticiones de interés general o particular atendidos Extemporaneos según RE-05353 de 2021
Regional Bosques	4
Regional Porce Nus	1
Regional Valles	5
Grupo de Gestion Humana y Organizacional	1
Grupo de Recurso Aire	10
Grupo de Recurso Hidrico	8
Oficina de Gestion de la Biodiversidad	38
Oficina Juridica	2
Oficina de Licencias	2
Oficina de Ordenamiento Ambiental del Territorio y Gestion del Riesgo	61
Secretaria General	2
Subdirección General de Educación Y Participación	3
Subdirección Administrativa y Financiera	6
Subdirección General de Planeación	2
Subdirección General de Servicio al Cliente	26
Subdirección General de Recursos Naturales	1
Total	172

Las **solicitudes de documentación e información pública** presentaron un desempeño sobresaliente, al alcanzar un 98,1 % de atención oportuna, lo que refleja una gestión eficiente y un adecuado control de los términos establecidos en este tipo de trámites.

Por su parte, las **consultas relacionadas con restricciones ambientales** registraron un 88.3% de atención oportuna, clasificándose como un desempeño satisfactorio; no obstante, se identificaron 24 solicitudes atendidas fuera del término establecido.

Finalmente, los **traslados por competencia** y las **solicitudes provenientes de órganos de elección popular** alcanzaron un 100 % de cumplimiento en la atención dentro de los términos establecidos, evidenciando una adecuada articulación institucional y un conocimiento claro de los plazos legales aplicables para este tipo de solicitudes.

En relación con las **peticiones de información entre autoridades**, se tramitaron un total de 488 solicitudes. De estas, 444 (91.0 %) fueron respondidas dentro del plazo legal de 10 días hábiles, mientras que 44 (9.0 %) fueron atendidas de manera extemporánea. Las solicitudes fuera de término corresponden a las siguientes dependencias: Dirección Regional Páramo(2), Dirección Regional Valles de San Nicolas (1), Grupo Recurso Aire (2), Grupo Recurso Hídrico (1), Oficina de Gestión de la Biodiversidad (7), Oficina Licencias (1), Oficina de Ordenamiento Ambiental del Territorio y Gestión del Riesgo (19), Secretaría General (1), Subdirección General Administrativa y Financiera (2), Subdirección General de Planeación (1), Subdirección General de Recursos Naturales (2) y Subdirección General de Servicio al Cliente (5) Este resultado se clasifica como cumplimiento satisfactorio.

En términos de la Ley 1755 de 2015	Criterio Oportunidad / Inoportunidad	% Oportunidad / Extemporaneidad
Toda petición atendida dentro de los 15 días establecidos	2.060	96.53%
Desde el día 16 hasta el día 92 "Tiempos parametrizados"	74	3.47%
Total	2.134	100%

De conformidad con lo anterior, se concluye lo siguiente:

Desde la perspectiva del cumplimiento legal establecido en la Ley 1755 de 2015, la Corporación evidenció un alto nivel de oportunidad en la atención de los derechos de petición durante el primer semestre de 2026. Del total de 2.134 solicitudes gestionadas, 2.060 (96.53%) fueron atendidas dentro del término legal máximo de

15 días hábiles, lo que refleja un desempeño Sobresaliente en el cumplimiento de la normatividad vigente.

No obstante, se identificaron 74 derechos de petición (3.47 %) atendidas de manera extemporánea, situación que constituye una oportunidad de mejora frente al cumplimiento de los términos aplicables.

Adicionalmente, desde la oficina Jurídica se informó mediante correo electrónico remitido el día 6 de julio de 2026 que, durante el primer semestre de 2026, se recibieron dieciocho (18) acciones de tutela relacionadas con la atención de los derechos de petición. De estas, en quince (15) no se impuso orden directa o material a cargo de CORNARE, presentándose decisiones favorables para la entidad, entre ellas, por hecho superado, improcedencia, desvinculación, falta de legitimación o ausencia de vulneración atribuible directamente a la Corporación; y en tres (3) casos se impartieron órdenes directas a CORNARE, relacionadas principalmente con la obligación de emitir respuesta clara, concreta, completa y de fondo a solicitudes ciudadanas.

Es pertinente resaltar que para el semestre I-2026, se dio un incremento considerable en la presentación de derechos de petición en comparación con el periodo anterior II-2025, al considerarse que entre julio y diciembre 2025 se presentaron 1.477 solicitudes de las cuales se atendieron de manera oportuna 1.434 (97.09 %) mientras que para el periodo enero-junio 2026 fueron presentadas 2.134 solicitudes de las cuales fueron gestionadas de manera oportuna 1.889 (88.5%). Lo anterior, se ve reflejado en la siguiente comparación:

Derechos de Petición – OPORTUNIDAD



DEPENDENCIA	TOTAL	ATENDIDOS CON OPORTUNIDAD	PENDIENTES DE RESPUESTA (DENTRO DEL TIEMPO) FECHA: 24/07/2026	% ATENCIÓN OPORTUNA (INCLUYE LOS PENDIENTES DE RPTA QUE ESTÁN DENTRO DEL TIEMPO)	ATENDIDOS FUERA DE TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA YA VENCIDOS	% ATENCIÓN FUERA DE TIEMPO POR DEPENDENCIA
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	253	253	0	100.0%	0	0	0.0%
OFICINA LICENCIAS	90	90	0	100.0%	0	0	0.0%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLES DE SAN NICOLÁS	79	79	0	100.0%	0	0	0.0%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN	37	37	0	100.0%	0	0	0.0%
DIRECCIÓN REGIONAL PÁRAMO	22	22	0	100.0%	0	0	0.0%
DIRECCIÓN REGIONAL AGUAS	18	18	0	100.0%	0	0	0.0%
DIRECCIÓN REGIONAL PORCE NUS	16	16	0	100.0%	0	0	0.0%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	16	16	0	100.0%	0	0	0.0%
OFICINA DE CRECIMIENTO VERDE Y CAMBIO CLIMÁTICO	15	15	0	100.0%	0	0	0.0%
SECRETARÍA GENERAL	15	15	0	100.0%	0	0	0.0%
GRUPO GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZACIONAL	12	12	0	100.0%	0	0	0.0%
BAIC02	8	8	0	100.0%	0	0	0.0%
GRUPO DE COACTIVO Y DISCIPLINARIOS	7	7	0	100.0%	0	0	0.0%
LABORATORIO AMBIENTAL	1	1	0	100.0%	0	0	0.0%
OFICINA GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	744	739	0	99.3%	5	0	0.7%
GRUPO RECURSO HÍDRICO	112	111	0	99.1%	1	0	0.9%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO AL CLIENTE	162	176	0	96.3%	6	0	3.7%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS NATURALES	26	24	0	92.3%	2	0	7.7%
OFICINA JURÍDICA	13	12	0	92.3%	1	0	7.7%
OFICINA ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO Y GESTIÓN DEL RIESGO	389	348	0	89.5%	35	6	10.5%
GRUPO RECURSO AIRE	36	32	0	88.9%	4	0	11.1%
DIRECCIÓN REGIONAL BOSQUES	14	12	0	85.7%	1	1	14.3%
SUBDIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	17	0	77.3%	5	0	22.7%
TOTAL	2127	2060	0	96.9%	60	7	3.1%

99,7% de los derechos de petición recibidos en enero-junio de 2026 han sido atendidos

60 derechos de petición atendidos fuera del tiempo de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015

Atención con oportunidad
Enero-Junio 2026:
96,9 %

*Información a corte del 24/07/2026 - Reporte de acuerdo con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015

1. Comportamiento general

Se observa un **incremento significativo en el número de derechos de petición** entre enero-junio de 2025 y enero-junio de 2026:

Indicador	Ene-Jun 2025	Ene-Jun 2026	Variación
Derechos de petición	1.121	2.127	+1.006 (+89,7%)
Atención con oportunidad	98,4%	96,9%	-1,5 p.p.
Atendidos fuera de tiempo	18	60	+42 (+233,3%)
Sin respuesta y vencidos	0	7	+7

De lo anterior se concluye que, aunque la cantidad de solicitudes prácticamente se duplicó (**89,7% de incremento**), la oportunidad de respuesta disminuyó de **98,4% a 96,9%**. El aspecto que requiere mayor atención es el aumento de derechos atendidos fuera de tiempo, que pasó de **18 a 60**.

2. Dependencias con mayor incremento de solicitudes

Entre las dependencias que aparecen en ambas mediciones, los mayores incrementos son:

Dependencia	2025	2026	Incremento
Oficina Gestión de la Biodiversidad	98	744	+646
Subdirección General de Servicio al Cliente	104	182	+78
Grupo Gestión Documental	187	253	+66
Oficina Ordenamiento Ambiental del Territorio y Gestión del Riesgo	325	389	+64
Dirección Regional Valles de San Nicolás	48	79	+31
Grupo Recurso Aire	6	36	+30
Oficina Licencias	63	90	+27

De lo anterior se desprende que la **Oficina de Gestión de la Biodiversidad**, presenta el comportamiento más significativo, al pasar de 98 a 744 derechos de petición, es decir, 646 solicitudes adicionales. Este incremento representa aproximadamente 64% del aumento total registrado por la entidad.

No obstante, el aumento de solicitudes **no estuvo acompañado de un deterioro de la oportunidad** en esta dependencia: pasó de **96,9% a 99,3%**, mejorando **2,4 puntos porcentuales**.

Esto constituye un comportamiento favorable, pues evidencia que, pese al considerable aumento de la carga de solicitudes, la dependencia logró mejorar su indicador de oportunidad.

3. Dependencias que conservaron la oportunidad pese al incremento de solicitudes

Se identifican varias dependencias que aumentaron el número de solicitudes y **mantuvieron el 100% de atención oportuna**, entre ellas:

- Grupo Gestión Documental: 187 → 253 solicitudes; mantuvo 100%.
- Dirección Regional Valles de San Nicolás: 48 → 79; mantuvo 100%.
- Dirección Regional Páramo: 14 → 22; mantuvo 100%.
- Dirección Regional Aguas: 13 → 18; mantuvo 100%.
- Dirección Regional Porce Nus: 12 → 16; mantuvo 100%.
- Subdirección General de Educación y Participación: 3 → 16; mantuvo 100%.
- Secretaría General: 10 → 15; mantuvo 100%.
- Grupo Gestión Humana y Organizacional: 10 → 12; mantuvo 100%.
- Grupo de Coactivo y Disciplinarios: 2 → 7; mantuvo 100%.
- Oficina de Crecimiento Verde y Cambio Climático: 7 → 15; mantuvo 100%.

Este comportamiento resulta positivo desde el punto de vista de control, ya que el incremento de solicitudes no se tradujo, en estos casos, en una disminución de la oportunidad.

4. Dependencias donde aumentaron las solicitudes y disminuyó la oportunidad

Dependencia	Incremento solicitudes	Oportunidad 2025	Oportunidad 2026	Variación
Subdirección General y Administrativa Financiera	+7	100%	77,3%	-22,7 p.p*.
Dirección Regional Bosques	+3	100%	85,7%	-14,3 p.p.
Grupo Recurso Aire	+30	100%	88,9%	-11,1 p.p.
Subdirección General de Recursos Naturales	+9	100%	92,3%	-7,7 p.p.

Dependencia	Incremento solicitudes	Oportunidad 2025	Oportunidad 2026	Variación
Oficina Ordenamiento Ambiental y Gestión del Riesgo	+64	96,6%	89,5%	-7,1 p.p.
Subdirección General de Servicio al Cliente	+78	100%	96,7%	-3,3 p.p.

*** Puntos porcentuales**

Se destaca especialmente la Subdirección General Administrativa y Financiera, que, aunque solamente incrementó sus solicitudes en 7, presentó una reducción de 22,7 puntos porcentuales en la oportunidad.

Igualmente, el Grupo Recurso Aire incrementó sus solicitudes en 30, pasando de 6 a 36, y su oportunidad disminuyó de 100% a 88,9%.

En la Oficina de Ordenamiento Ambiental del Territorio y Gestión del Riesgo, el incremento fue de 64 solicitudes, acompañado de una reducción de la oportunidad de 96,6% a 89,5%.

La Subdirección General de Servicio al Cliente presentó uno de los mayores incrementos de solicitudes, 78 adicionales, y aunque conserva un nivel de oportunidad alto, este disminuyó de 100% a 96,7%.

Del anterior análisis comparativo se evidencian los siguientes resultados favorables:

- La **Oficina de Gestión de la Biodiversidad** tuvo el mayor incremento de solicitudes y, pese a ello, **mejoró su oportunidad** de 96,9% a 99,3%.
- La **Oficina de Licencias** aumentó sus solicitudes de 63 a 90 y mejoró su oportunidad de **98,4% a 100%**.
- El **Grupo Recurso Hídrico** pasó de 108 a 112 solicitudes y conservó su indicador en **99,1%**.
- Varias dependencias aumentaron su carga de trabajo y **mantuvieron el 100% de oportunidad**.

SEGUIMIENTO A ASPECTOS IDENTIFICADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

En el informe correspondiente al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno identificó diversos aspectos relacionados con la gestión de las PQRSD,

orientados a fortalecer la oportunidad en la atención, la trazabilidad de la información y la confiabilidad de los instrumentos de seguimiento.

A partir del análisis realizado durante el primer semestre de 2026, se evidencian avances en algunos de los aspectos previamente identificados, particularmente en el cumplimiento de los términos legales para la atención de los derechos de petición y en la consolidación y organización de la información que soporta el seguimiento institucional de las PQRS.

Así mismo, el ejercicio de seguimiento permitió identificar que persisten aspectos que requieren continuidad en su fortalecimiento, principalmente en lo relacionado con la oportunidad en la atención de determinadas quejas ambientales y la alineación entre los plazos definidos en los instructivos vigentes y los tiempos parametrizados en las herramientas de seguimiento, elementos que inciden directamente en la medición de los indicadores de gestión.

CONCLUSIONES

- La Corporación cuenta con mecanismos e instrumentos definidos para el registro, seguimiento y control de las PQRS, soportados en bases de datos, sistemas de información y herramientas institucionales que permiten realizar la trazabilidad de las solicitudes y actuaciones adelantadas. Se evidencia, igualmente, continuidad en la consolidación y organización de la información utilizada para el seguimiento institucional.
- Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 2.134 derechos de petición, de los cuales 1.889, equivalentes al 88,5 %, fueron atendidos dentro del término establecido en la Resolución Interna RE-05353 de 2021, mientras que 245, correspondientes al 11,5 %, fueron atendidos de manera extemporánea. En términos generales, este resultado evidencia un nivel favorable de cumplimiento frente a los términos establecidos en la mencionada resolución.
- Desde la perspectiva del cumplimiento legal establecido en la Ley 1755 de 2015, la Corporación evidenció un alto nivel de oportunidad en la atención de los derechos de petición durante el primer semestre de 2026. Del total de 2.134 solicitudes gestionadas, 2.060 (96.53%) fueron atendidas dentro del término legal máximo de 15 días hábiles, lo que refleja un desempeño Sobresaliente en el cumplimiento de la normatividad vigente.
No obstante, se identificaron 74 derechos de petición (3.47 %) atendidas de manera extemporánea, situación que constituye una oportunidad de mejora frente al cumplimiento de los términos aplicables.

- Las peticiones de interés general o particular constituyeron el grupo de mayor volumen, con 1.142 solicitudes. De estas, 970 fueron atendidas oportunamente y 172 de manera extemporánea, equivalente a un cumplimiento del 85 %. Si bien el resultado se ubica dentro del rango satisfactorio definido por la Corporación, se considera necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento a los términos en aquellas dependencias que concentran un mayor número de respuestas extemporáneas.
 - De las 488 solicitudes de información entre autoridades, 444 fueron atendidas dentro del término legal y 44 de manera extemporánea, alcanzando un cumplimiento del 91 %. Aunque el resultado se encuentra dentro del rango satisfactorio, se requiere continuar fortaleciendo el control sobre los tiempos de respuesta, especialmente en las dependencias que presentan una mayor concentración de casos extemporáneos.
 - El análisis comparativo evidencia un incremento del 89,7% en los derechos de petición recibidos durante enero-junio de 2026 frente al mismo periodo de 2025, al pasar de 1.121 a 2.127 solicitudes. Este aumento estuvo acompañado de una disminución de 1,5 puntos porcentuales en la atención oportuna, que pasó de 98,4% a 96,9%, así como de un incremento de 18 a 60 derechos atendidos fuera de tiempo y la aparición de 7 derechos de petición sin respuesta.
- El mayor incremento se concentra en la Oficina de Gestión de la Biodiversidad, con 646 solicitudes adicionales; sin embargo, esta dependencia mejoró su oportunidad, lo que evidencia una adecuada capacidad de respuesta frente al aumento de la demanda. En contraste, se identifican dependencias en las cuales el incremento de solicitudes coincidió con una disminución de la oportunidad, destacándose la Subdirección General Administrativa y Financiera, Grupo Recurso Aire, Dirección Regional Bosques, Subdirección General de Recursos Naturales y la Oficina de Ordenamiento Ambiental del Territorio y Gestión del Riesgo.
- Las quejas ambientales se concentran principalmente en afectaciones relacionadas con el recurso hídrico, la flora y el suelo. En conjunto, estos tres recursos representan la mayor proporción de las situaciones reportadas por la ciudadanía, lo que constituye un elemento relevante para orientar acciones preventivas, de control y seguimiento institucional en materia ambiental.
 - Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 102 quejas clasificadas como Prioridad Uno de las cuales 70 (83,63%) fueron atendidas de manera oportuna; así mismo, se registraron 769 quejas clasificadas como Prioridad Dos de las cuales 593 (77,11%), se atendieron con oportunidad y finalmente fueron

atendidas de manera oportuna 32 quejas de tipo especial representando un cumplimiento del (57.14%).

- Durante el período evaluado se registraron 38 quejas de carácter disciplinario y 9 solicitudes de naturaleza administrativa relacionadas principalmente con reclamaciones frente a facturación. La información evidencia que las situaciones identificadas fueron objeto de las actuaciones correspondientes, entre ellas autos inhibitorios, evaluaciones, aperturas de indagación previa, remisiones por competencia y respuestas administrativas.
- Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 18 acciones de tutela relacionadas con la atención de derechos de petición. De estas, 15 no generaron órdenes directas o materiales a cargo de CORNARE, mientras que en 3 casos se impartieron órdenes relacionadas principalmente con la obligación de emitir respuestas claras, concretas, completas y de fondo. Este resultado constituye un elemento de seguimiento para fortalecer la calidad y suficiencia de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

FORTALEZAS

- Alto cumplimiento de los términos legales en la atención de los derechos de petición, evidenciado por un 88.5% de respuestas emitidas dentro del plazo establecido en la Ley 1755 de 2015, lo cual refleja un adecuado conocimiento y aplicación de la normatividad vigente.
- Disponibilidad de información consolidada y clasificada en la matriz institucional, esto permitió realizar el análisis por tipo de solicitud, prioridad, regional y recurso afectado, facilitando el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional frente a las PQRSD. Y tener centralizada la información
- Cumplimiento oportuno en la atención de quejas ambientales en varias regionales, particularmente en Aguas, Bosques, Paramo y Porce Nus, las cuales presentaron altos niveles de oportunidad frente a los criterios establecidos en el instructivo institucional.
- Aplicación de criterios de priorización en la atención de quejas ambientales, lo cual permite enfocar los esfuerzos institucionales en aquellos casos que representan un mayor riesgo o impacto ambiental.
- Articulación institucional en la atención de solicitudes específicas, como los traslados por competencia y las peticiones provenientes de órganos de

elección popular, las cuales presentaron un 100 % de atención dentro de los términos establecidos.

- Se destaca la existencia de mecanismos institucionales para el registro y seguimiento de las PQRSD; el alto nivel general de cumplimiento de los términos en los derechos de petición; el desempeño sobresaliente en las solicitudes de documentación e información pública; el cumplimiento del 100 % en los traslados por competencia y solicitudes de órganos de elección popular; así como los avances evidenciados frente a aspectos identificados en seguimientos anteriores.

ASPECTOS POR MEJORAR

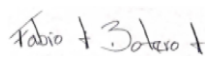
- Se evidencia una oportunidad de mejora significativa en la atención de las quejas clasificadas como Prioridad Uno. De las 102 registradas en la información consolidada, 70 fueron atendidas oportunamente y se identificaron 32 con inoportunidad. Particularmente, la Regional Valles de San Nicolás presenta una situación relevante, al concentrar 31 casos atendidos fuera del término, lo cual incide de manera importante en el resultado institucional, lo cual arroja un desempeño deficiente con un porcentaje de cumplimiento del 68.63%.
- Para las quejas de Prioridad Dos se observó un cumplimiento consolidado del 77,11%, con 593 casos atendidos oportunamente y 176 de manera extemporánea. El anterior resultado corresponde a un desempeño deficiente, de conformidad con los criterios de evaluación del desempeño establecido por lo cual persiste una oportunidad de mejora, especialmente en la Regional Valles de San Nicolás, que concentra el mayor volumen de casos y presenta 159 atenciones extemporáneas.
- Las quejas ambientales de tipo especial presentan un comportamiento que requiere especial atención, teniendo en cuenta el número de casos atendidos por fuera del plazo establecido. La información reporta 32 casos atendidos dentro del plazo (57,14%) y 24 de manera extemporánea (42,86), situación que evidencia la necesidad de fortalecer los controles asociados al seguimiento de los términos de atención de esta clase de quejas.
- Las quejas ambientales se concentraron principalmente en la Regional Valles de San Nicolás, tanto en volumen como en nivel de prioridad, lo cual incide de manera directa en los indicadores de oportunidad y representa una mayor carga operativa frente a las demás regionales. Para efectos del presente análisis, se precisa que dentro de esta regional se incluyen las quejas gestionadas por la Subdirección de Servicio al Cliente, por lo anterior, se reitera

la recomendación planteada en el informes anteriores, respecto a la necesidad de realizar una separación clara de los datos correspondientes a la Subdirección General de Servicio al Cliente en la matriz de reporte, ya que actualmente siguen siendo consolidados dentro de los resultados de la Regional Valles de San Nicolás. Esta situación limita el análisis individual del desempeño de cada dependencia y dificulta la identificación precisa de oportunidades de mejora.

- Si bien de las dieciocho (18) acciones de tutela relacionadas con derechos de petición recibidas durante el primer semestre de 2026, quince (15) culminaron con decisiones favorables para CORNARE, las tres (3) en las que se impartieron órdenes directas a la Corporación evidencian oportunidades de mejora en la gestión y seguimiento de las PQRSD, particularmente frente a la emisión de respuestas oportunas, claras, completas y de fondo. En este sentido, resulta pertinente fortalecer los controles establecidos para prevenir la reiteración de situaciones que puedan derivar en acciones constitucionales y en la imposición de órdenes judiciales contra la entidad.
- Frente a los derechos de petición, se considera pertinente fortalecer el seguimiento a las dependencias que presentan simultáneamente incremento en el volumen de solicitudes y disminución en la oportunidad de respuesta, especialmente aquellas con mayores porcentajes de atención fuera de tiempo, con el propósito de determinar las causas y establecer acciones que permitan mantener los niveles de oportunidad institucional.
- Las cifras obtenidas a partir del comparativo de los derechos de petición permiten identificar una coincidencia entre aumento de solicitudes y disminución de oportunidad en determinadas dependencias, pero por sí solas no permiten afirmar que el incremento de solicitudes sea la causa de la disminución en la oportunidad de respuesta. Por lo que se recomienda validar las cargas de trabajo, tiempos de trámite, complejidad de las solicitudes y capacidad operativa de cada dependencia.

Dado en El Santuario, a los 10 días del mes de septiembre de 2026.


ISABEL CRISTINA GIRALDO PINEDA
Jefe Oficina de Control Interno


Elaboró: Fabio Botero