



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SUCRE
“CARSUCRE”**

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA SECRETARIA GENERAL
JULIO – DICIEMBRE DE 2025**

Preparado por:

OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI

Sincelejo, marzo de 2026



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: SECRETARIA GENERAL
LIDER DEL PROGRAMA: LAURA BENAVIDEZ GONZÁLEZ**

OBJETIVO: Acompañar y orientar a la Secretaría General durante el desarrollo y ejecución de actividades a su cargo, así como verificar el cumplimiento de los objetivos, procesos y procedimientos establecidos en la Corporación Autónoma Regional de Sucre "CARSUCRE".

ALCANCE: La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, debe velar porque la atención y trámite de las quejas, sugerencias y reclamos se realicen conforme a la normatividad legal vigente. Asimismo, debe presentar un informe semestral de seguimiento sobre el cumplimiento de dichas disposiciones en cada uno de los procesos desarrollados por la Corporación.

En este sentido, se realizó solicitud de información a la Oficina de Secretaría General mediante radicado No. 00515 del 05 de febrero de 2026, con el fin de llevar a cabo la Auditoría Interna correspondiente al segundo semestre de 2025 (julio a diciembre).

CRITERIOS DE LA AUDITORIA: De conformidad con el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, así como de asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.



Adicionalmente, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que toda entidad pública debe contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.

METODOLOGIA DE LA AUDITORIA: *La información contenida en el presente informe se consolidó con base en la respuesta a la solicitud oficial correspondiente al segundo semestre de 2025.*

La Oficina de Secretaría General dio respuesta mediante oficio con radicado No. 01057 del 23 de febrero de 2026, cuyo asunto corresponde a licencias ambientales admitidas, otorgadas y negadas. Adicionalmente, remitió información a través de los siguientes correos electrónicos:

- ✓ 09 de febrero de 2026: *Procesos sancionatorios ambientales.*
- ✓ 12 de febrero de 2026: *Procesos coactivos.*
- ✓ 26 de febrero de 2026: *Trámites de aprovechamiento forestal.*
- ✓ 27 de febrero de 2026: *Base de datos de PQRSD.*

La información suministrada comprende los siguientes aspectos:

- ✓ *Listado de procesos sancionatorios ambientales, licencias ambientales y permisos de aprovechamiento forestal.*
- ✓ *Derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) recibidos por la Corporación.*
- ✓ *Procesos de cobro coactivo y sancionatorio.*

AUDITORIA INTERNA – SECRETARIA GENERAL

SEGUNDO SEMESTRE 2025

1. Listado de los procesos sancionatorios ambientales, Licencias Ambientales y permisos de Aprovechamiento Forestal.

Tabla 1. Procesos Sancionatorios Ambientales II semestre 2025.

Procesos Sancionatorios Ambientales Segundo Semestre 2025		
Estado	Número de Expedientes	Porcentaje
Auto inicia indagación preliminar	23	50%
Auto de apertura del proceso sancionatorio	8	17%
Auto impone medida preventiva	2	4%
Resolución determinación de la responsabilidad y sanción	2	4%
(en blanco)	2	4%
Resolución Impone medida preventiva	2	4%
Auto corrige un acto administrativo	1	2%
Auto inicia PSA y formula cargo	1	2%
Auto legaliza medida preventiva	1	2%
Auto requiere	1	2%
Auto solicita por segunda vez	1	2%
Memorando a la Subdirección Gestión Ambiental	1	2%
Resolución resuelve solicitudes	1	2%
Total	46	100%



Analizando los resultados obtenidos durante el segundo semestre de 2025, se observa que, en relación con los procesos sancionatorios ambientales, la mayor porcentaje corresponde a 23 autos de inicio de indagación preliminar, seguidos por 8 autos de apertura de proceso sancionatorio.

En menor proporción, se registran 2 autos de imposición de medida preventiva, 2 resoluciones de determinación de responsabilidad de la sanción y 2 resoluciones de imposición de medida preventiva, así como 2 registros sin información (en blanco).

De igual forma, se evidencian actuaciones con un (1) caso cada una, entre las que se encuentran: auto que corrige un acto administrativo, auto que inicia proceso sancionatorio ambiental y formula cargos, auto de legalización de medida preventiva, auto de requerimiento, auto solicitado por segunda vez, memorando dirigido a la SGA para la rendición de informe técnico y resolución para resolver solicitudes.

1.1 Solicitudes de licencias Ambientales:

- **Solicitudes de licencia ambiental admitidas**

Durante el segundo semestre de 2025 se admitió una (1) solicitud de licencia ambiental, correspondiente al Expediente No. 210 del 22 de julio de 2025, mediante Auto No. 0784 de la misma fecha.

- **Licencias ambientales Otorgadas**

Durante el segundo semestre de 2025 no se otorgaron licencias ambientales.

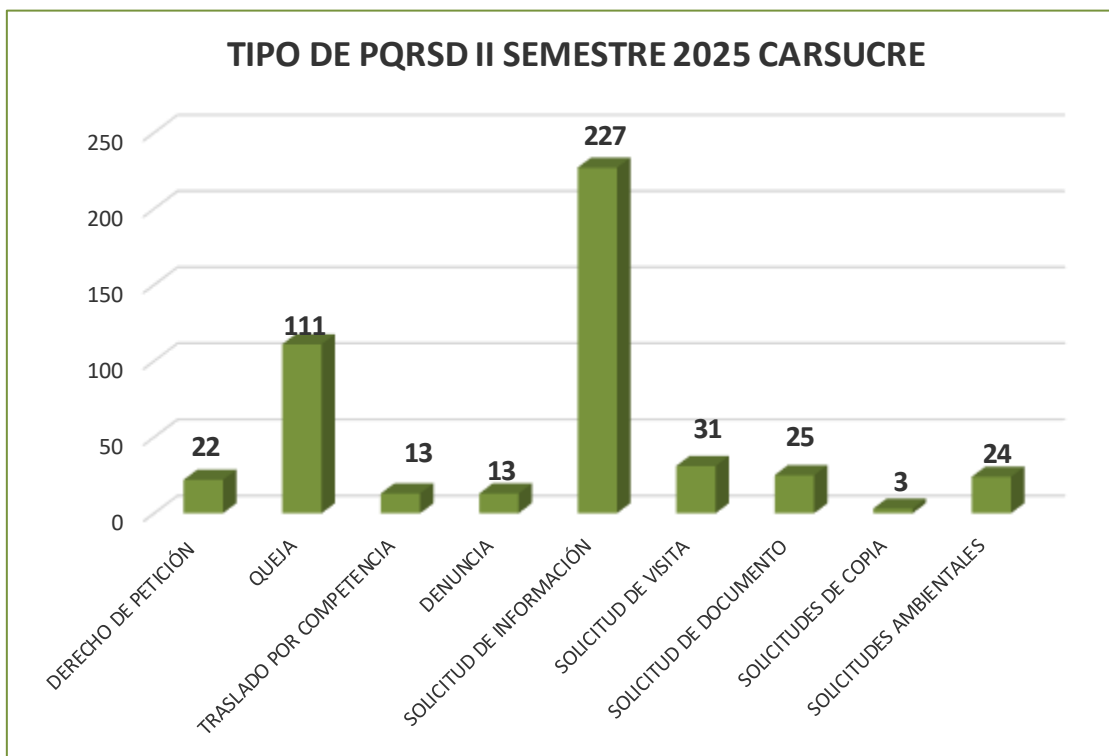
- **Licencias ambientales Negadas**

No se negó ninguna solicitud de licencia ambiental en el segundo semestre del año 2025.

2. Derechos de Petición, Quejas y Reclamos recibidos en el segundo semestre 2025.

Tabla 2. Número de PQRSD según el tipo (julio – diciembre 2025)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL II SEMESTRE DE 2025 CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
DERECHO DE PETICIÓN	22	5%
QUEJA	111	24%
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	3%
DENUNCIA	13	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	227	48%
SOLICITUD DE VISITA	31	7%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	25	5%
SOLICITUDES DE COPIA	3	1%
SOLICITUDES AMBIENTALES	24	5%
TOTAL PQRSD	469	100%



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental.



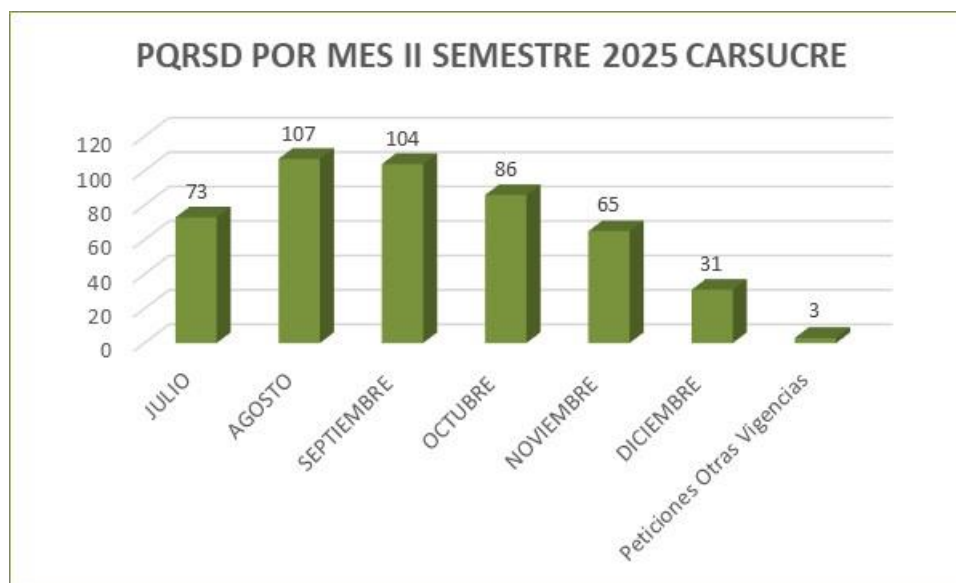
De acuerdo con la clasificación de las PQRSD, se observa que, de las 469 recibidas durante el periodo evaluado, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes de información, con 227 casos (48%). Le siguen las quejas, con 111 registros (24%), relacionadas principalmente con asuntos de carácter ambiental, como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce y poda de árboles en espacio público, entre otros.

En menor proporción, se encuentran las solicitudes de visita, con 31 casos (8%); las solicitudes de documentos, con 25 (5%); las solicitudes ambientales, con 24 (5%); y los derechos de petición, con 22 (5%). Finalmente, las denuncias y los traslados por competencia representan el 3% del total, mientras que las solicitudes de copia corresponden al 1%.

2.1 Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, recepcionados mes a mes II 2025.

Tabla 3. Número y porcentaje de PQRSD por mes julio- diciembre 2025

PQRSD POR MES II SEMESTRE 2025 CARSUCRE		
MES	CANT.	%
JULIO	73	16%
AGOSTO	107	23%
SEPTIEMBRE	104	22%
OCTUBRE	86	18%
NOVIEMBRE	65	14%
DICIEMBRE	31	7%
Peticiones Otras Vigencias	3	1%
Total	469	100%
Promedio Mensual	58,63	



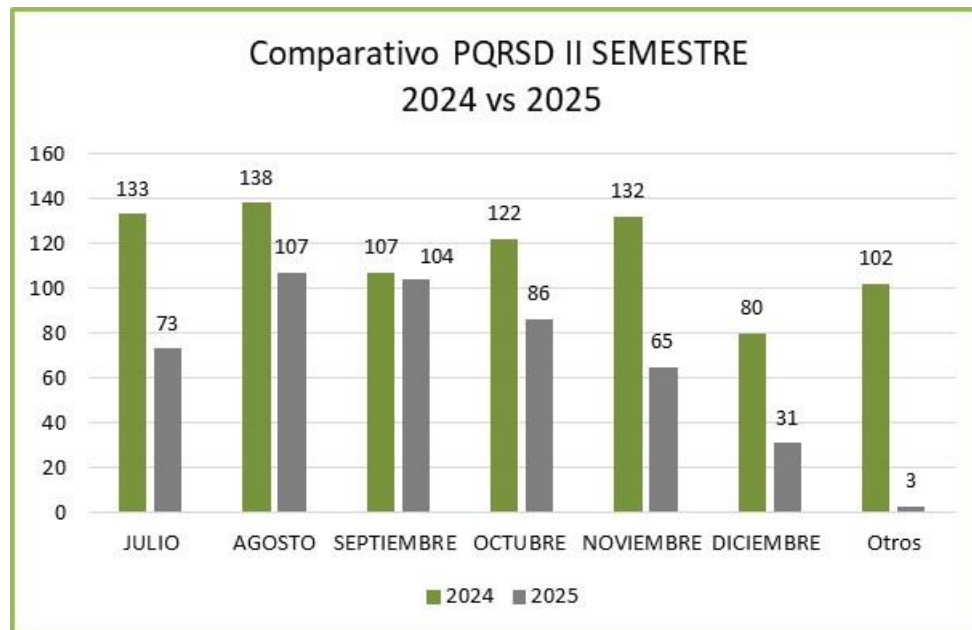
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Corporación recibieron un total de 469 solicitudes. El mes de agosto registró la mayor cantidad de PQRSD, con 107 solicitudes, lo que equivale al 23% del total. En contraste, diciembre fue el mes con menor número de solicitudes, con 31 peticiones, representando el 7% del total.

2.2 Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, Comparativo II Semestre 2024 Vs 2025.

Tabla 4. Comparativo PQRSD II semestre 2024 – 2025

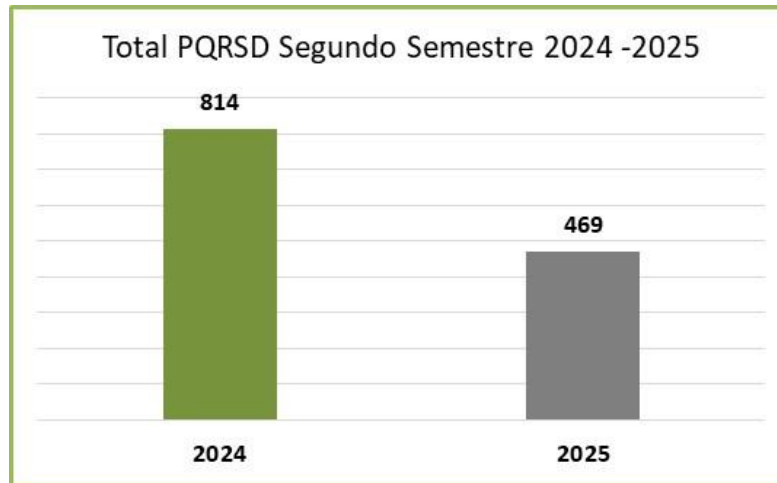
COMPARATIVO PQRSD DEL II SEMESTRE 2024 VS 2025 CARSUCRE		
MES	2024	2025
JULIO	133	73
AGOSTO	138	107
SEPTIEMBRE	107	104
OCTUBRE	122	86
NOVIEMBRE	132	65
DICIEMBRE	80	31
Otros	102	3
TOTAL PQRSD	814	469
VARIACIÓN RELATIVA	345	



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Secretaría General y Subdirección de Gestión Ambiental.

De acuerdo a los reportes generados en el sistema de información de las PQRSD durante el segundo semestre 2025 (1 de julio al 31 de diciembre) la Corporación

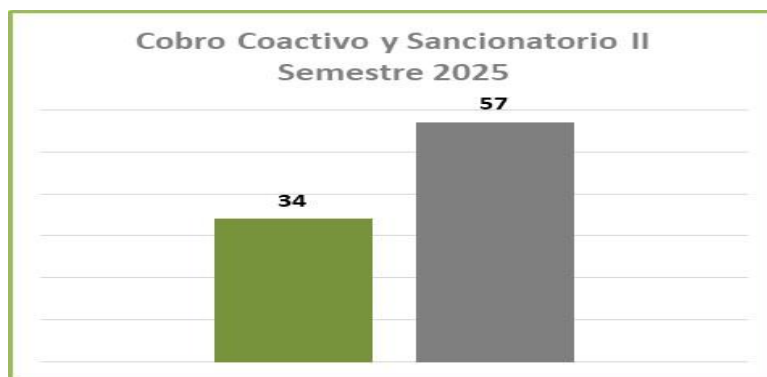
recibió un total de 469 solicitudes. En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024, en el que se registraron 814 solicitudes, se evidencia una disminución de 345 PQRSD. Este comportamiento refleja una reducción en la recepción de solicitudes de una vigencia a otra.



3. Procesos de Cobro Coactivo, Evaluación Seguimiento, Multas

Tabla 5. Procesos de Cobro Coactivo y Sancionatorio

COBRO COACTIVO Y SANCIONATORIO II SEMESTRE CARSUCRE 2025		
NATURALEZA	CANTIDAD	VALOR PORCENTUAL
MULTA	34	37%
SEGUIMIENTO	57	63%
TOTAL	91	100%



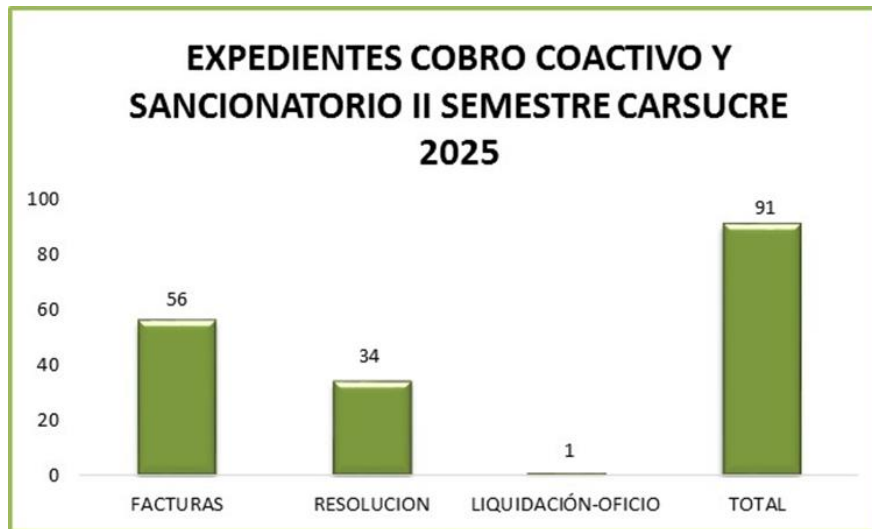
Fuente: Seguimiento de Procesos de Cobro Coactivo – Secretaría General.

De acuerdo a los reportes generados en el proceso de Cobro Coactivo y Sancionatorio llevados por la Secretaria General (oficina Jurídica) durante el segundo semestre 2025, los cuales son identificados por su naturaleza y clasificados en Multa con 34 procesos los cuales representan el 37% del total y los seguimientos con 57 representan el 63% completando así el 100% del total.

3.1 Procesos Activos de Cobro Coactivo, Facturas y Resolución

Tabla 6. Procesos de Cobro Coactivo y Sancionatorio (Titulo Ejecutivo)

EXPEDIENTES COBRO COACTIVO Y SANCIONATORIO II SEMESTRE CARSUCRE 2025		
TITULO EJECUTIVO	CANTIDAD	VALOR PORCENTUAL
FACTURAS	56	62%
RESOLUCION	34	37%
LIQUIDACIÓN-OFICIO	1	1%
TOTAL	91	100%

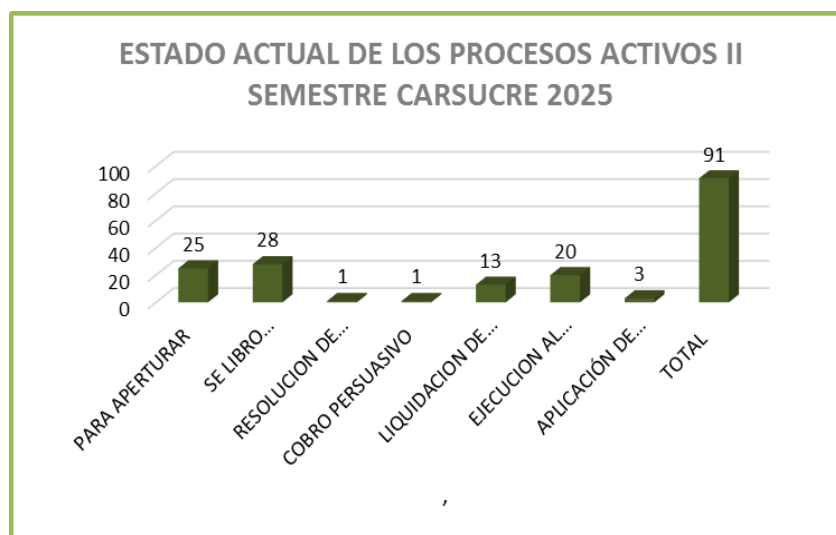


Fuente: Seguimiento de Procesos de Cobro Coactivo – Secretaría General.

Durante el segundo semestre de 2025, la Corporación aperturó un total de 91 expedientes, de los cuales el 62% corresponden a facturas, el 37% a resoluciones y el 1% a liquidaciones mediante oficio.

Tabla 7. Estado actual procesos de cobro coactivo y sancionatorio.

ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS ACTIVOS II SEMESTRE CARSUCRE 2025		
TITULO EJECUTIVO	CANTIDAD	VALOR PORCENTUAL
PARA APERTURAR	25	27%
SE LIBRO MANDAMIENTO DE PAGO, SE NOTIFICO Y SE ENVIO OFIOS DE EMBARGO	28	31%
RESOLUCION DE SUSPENSIÓN	1	1%
COBRO PERSUASIVO	1	1%
LIQUIDACION DE CREDITOS	13	14%
EJECUCION AL USUARIO	20	22%
APLICACIÓN DE TITULOS	3	3%
TOTAL	91	100%



Fuente: Estado actual procesos de cobro coactivo – Secretaría General.

El estado actual de los procesos aperturados y activos durante el segundo semestre de 2025, es el siguiente: 28 procesos en los que se libró mandamiento de pago, con sus respectivas notificaciones y envío de oficios de embargo; 25 procesos en etapa de apertura; 20 procesos en ejecución al usuario; 13 procesos en liquidación de créditos; 3 procesos de aplicación de títulos; y, finalmente, 1 proceso de resolución de suspensión y 1 proceso de cobro persuasivo. De esta manera, se consolida un total de 91 procesos activos durante el periodo.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En atención a la auditoría interna realizada a la Secretaría General y a la documentación revisada durante la misma, se recomienda considerar los siguientes aspectos:

- *Continuar fortaleciendo estrategias que consoliden canales de comunicación efectivos para la atención de PQRS, garantizando respuestas oportunas dentro de los términos establecidos.*
- *Asegurar el cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como lo dispuesto en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (DNP-DAFP, 2020).*
- *Diseño y/o actualización de formatos, procedimientos y manuales con el apoyo de la Subdirección de Planeación (Sistema de Gestión de Calidad), con el fin de estandarizar y consolidar la información de forma organizada en lo referente a las actividades o seguimientos realizados desde Secretaria General.*
- *Implementar herramientas tecnológicas que permitan optimizar los tiempos de respuesta, reducir demoras en la prestación del servicio y agilizar la gestión de las PQRS y demás procesos asociados.*
- *Sensibilizar e informar a los ciudadanos y grupos de interés sobre los diferentes canales de atención disponibles, como el buzón de sugerencias, la página web y los puntos de atención presencial, entre otros. Lo anterior, con el propósito de fomentar su uso y disminuir los desplazamientos de usuarios provenientes de municipios, veredas y corregimientos del departamento de Sucre.*



- Continuar con el registro y seguimiento a procesos en el aplicativo Ekogui (Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado).

- Se recomienda establecer, para cada vigencia, una estrategia integral de servicio y relacionamiento con la ciudadanía por parte de la entidad.

- Actualizar el Registro Único de Infractores Ambientales RUIA y publicar la información en la plataforma Ventanilla Única de Trámites Ambientales – VITAL

Original firmado

GABRIEL OYOLA MARTINEZ
Jefe Oficina de Control Interno
CARSUCRE