

## **INFORME DE EVALUACIÓN**

### **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INFORME DE GESTION VIGENCIA 2024**

### **PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL 2024–2027 “PROTEGIENDO EL FUTURO”**

**ELABORA**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**MAYO 2025**

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. MARCO NORMATIVO .....	4
4. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.....	5
4.1 Preparación y alistamiento de la Audiencia Pública.....	5
4.2 Convocatoria Audiencia Pública .....	7
4.2.1 Invitaciones.....	7
4.2.2 Constancia Fijación y Desfijación.....	9
4.2.3 Publicación en medios digitales y medios alternativos .....	11
4.2.4 Campaña “Cuentas Claras”.....	13
4.2.5 Informe Fijación y Desfijación Aviso de Convocatoria.....	14
4.3 Inscripción de personas interesadas en intervenir en la audiencia pública.....	14
4.3.1 Publicación de los inscritos.....	16
4.4 Desarrollo de la Audiencia Pública .....	16
4.4.1 Orden del Día .....	17
4.4.2 Participantes por entidades.....	18
4.4.3 Desarrollo del Orden del día.....	18
4.4.4 Intervenciones de Actores Institucionales durante la Audiencia Pública .....	19
4.4.5 Intervención ciudadanía inscrita previamente.....	21
4.4.6 Finalización de la Audiencia .....	21
5. ACTA AUDIENCIA PÚBLICA.....	21
6. RESPUESTA A INTERVINIENTES Y PARTICIPANTES.....	21
6.1 Publicación de las respuestas .....	22
6.2 Observaciones sobre las respuestas emitidas a solicitudes ciudadanas.....	23
7. RESULTADOS ENCUESTA DE EVALUACIÓN .....	23
8. CONCLUSIONES.....	29
9. RECOMENDACIONES .....	30

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de las funciones establecidas en el literal i del artículo 12 de la Ley 87 de 1993: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”; realiza evaluación a la audiencia pública realizada en la vigencia 2025 sobre el informe de gestión vigencia 2024 del Plan de Acción Cuatrienal 2024–2027 “Protegiendo el Futuro”.

Así mismo, esta evaluación se enmarca en lo dispuesto por el Decreto 1083 de 2015 y sus modificaciones, así como en las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual reconoce la rendición de cuentas como un componente esencial de la gestión institucional, orientada a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua.

Que en cumplimiento del Decreto 1076 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible”, específicamente en la sección 2, artículo 2.2.8.6.4.2, la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), en ejercicio de los principios de transparencia, participación ciudadana y responsabilidad en la gestión pública, llevó a cabo el 25 de abril de 2025 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente al informe de avance en la ejecución del Plan de Acción Cuatrienal 2024–2027 “Protegiendo el Futuro”, aprobado por el Consejo Directivo mediante el Acuerdo No. 003 del 27 de febrero de 2025.

Este ejercicio de control social tiene como propósito informar a la ciudadanía y a los diferentes actores del territorio sobre los avances, resultados y retos en la gestión institucional, permitiendo socializar los logros alcanzados en materia ambiental, los cuales se enmarcan en la ejecución de dos (2) líneas estratégicas, seis (6) programas, veinticuatro (24) proyectos y ciento cuarenta y siete (147) actividades, definidos y aprobados en el Plan de Acción Cuatrienal.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento y la evaluación independiente del proceso de preparación, desarrollo y cumplimiento procedimental y normativo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe de gestión vigencia 2024 - Plan de acción cuatrienal 2024–2027 “Protegiendo el Futuro”, conforme a lo estipulado en el Procedimiento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (PR-D-04), la Ley 1474 de 2014, el Decreto 1076 de 2015 y demás normas concordantes.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Estado colombiano, 1991 adoptó la democracia participativa, la participación (artículos 2,3 y 103), a la información (artículos 20,23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno de las entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 artículo 78 Democratización de la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública
- Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información.
- Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1076 2015 incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible a partir de la fecha de su expedición.

## 4. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

### 4.1 Preparación y alistamiento de la Audiencia Pública

La Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ a partir del ocho (8) de marzo de 2025 inició la preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe de gestión vigencia 2024 - Plan de acción cuatrienal 2024–2027 “Protegiendo el Futuro”, realizando las siguientes actividades.

El día veintidós (22) de enero de 2025, mediante el Acta de Conformación del Equipo Coordinador de la Audiencia Pública, se estableció el grupo de trabajo interdisciplinario encargado de la preparación y ejecución de dicho ejercicio de rendición de cuentas. Este equipo estuvo conformado por los siguientes funcionarios:

- Catalina Gómez Montoya – Asesor Servicio Al cliente
- Felipe Andrés Castrillón Obando – Profesional Proceso Comunicaciones
- Andrea Lucia Muñoz Valencia – Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación
- Jaiver Gustavo Jaramillo Cardona – Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación
- José Alonso Gómez Ocampo – Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

A su vez, se designó a la funcionaria, Angie Lorena Márquez Moreno, jefe de la Oficina Asesora de Planeación como líder del equipo coordinador.

El grupo de trabajo realizó el cronograma de Audiencia Pública de presentación del Informe de Gestión Vigencia 2024 del Plan de Acción Cuatrienal 2024-2027 “Protegiendo el Futuro”, conforme al procedimiento PR-D-04, estableciendo como fecha del evento el día 25 de abril de 2025 y como recinto de realización el Auditorio de la Alcaldía de Filandia ubicado en la Calle 7 con Carreras 1 y 2, antigua locación de la Escuela “Felipe Meléndez”, hora de inicio del evento, 9:00 am, adicional se concertó realizar transmisión en vivo de la Audiencia a través de Facebook Live. A continuación, se hace el recuento de las jornadas con el equipo coordinador:

- El día seis (6) de marzo de 2025 se llevó a cabo una reunión con el equipo coordinador de la Audiencia Pública, en la cual se discutió la Estrategia de Rendición de Cuentas, incluyendo su publicación en la página web institucional.

Durante la reunión se acordó realizar una capacitación dirigida al personal encargado de la fijación y desfijación de la convocatoria, la cual estará a cargo del funcionario José Alonso Gómez. Asimismo, se planificaron los aspectos logísticos relacionados con dicho proceso y se estableció que el envío de las publicaciones correspondientes se realizará el día doce (12) de marzo de 2025.

- El día trece (13) de marzo de 2025 se llevó a cabo una nueva reunión con el equipo coordinador, con el objetivo de revisar el cronograma de actividades y establecer las fechas clave relacionadas con el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Durante esta sesión de trabajo se definieron las fechas para:

Etapas	Fecha
Expedición del aviso de convocatoria	20-03-2025
Publicación y fijación del aviso en las alcaldías municipales	21-03-2025
Desfijación del aviso	04-04-2025
El periodo de inscripción de participantes	14-04-2025
Publicación del listado de inscritos	22-04-2025
Presentación del acta correspondiente	05-05-2025
Presentación de respuestas a observaciones	19-05-2025
Presentación del informe de evaluación del proceso	26-05-2025
Publicación de los resultados de la Audiencia Pública	26-05-2025

- El día diecisiete (17) de marzo de 2025 se llevó a cabo una nueva reunión del equipo coordinador con el fin de continuar la revisión y ajuste de la Estrategia de Rendición de Cuentas. Durante la sesión, se abordaron aspectos relacionados con el envío de invitaciones a actores clave y grupos de interés del territorio. Asimismo, se discutió la importancia de los espacios de diálogo como complemento a la estrategia general. En este sentido, se destacó la iniciativa **"CRQ Te Sirve"**, la cual, al haber sido acordada previamente como parte de la Estrategia de Rendición de Cuentas, será incorporada oficialmente dentro de los espacios de diálogo establecidos por la Corporación para fortalecer la interacción con la ciudadanía.

Finalmente, los documentos Aviso de convocatoria y Reglamento Interno de audiencia pública con revisión y aprobación del componente técnico por parte de la Oficina Asesora de Planeación y del componente jurídico por la Oficina Asesora Jurídica fueron expedidos el (veinte) 20 de marzo de 2025 y pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-de-seguimiento-al-plan-de-accion-cuatrienal/convocatoria-audiencia-publica-seguimiento-plan-accion-institucional-2020-2023-vigencia-fiscal-2024/>

### **Observaciones:**

- En el expediente de la Audiencia Pública, no se evidencia el listado de asistencia correspondiente a las capacitaciones que fueron acordadas a cargo del profesional José Alonso Gómez, relacionadas con el procedimiento de fijación y desfijación de los avisos de convocatoria para la Audiencia Pública.

## **4.2 Convocatoria Audiencia Pública**

Se expidió el aviso de convocatoria a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe de gestión vigencia 2024 - Plan de acción cuatrienal 2024–2027 “Protegiendo el Futuro”, relacionado a la presentación del informe de gestión vigencia 2024 del Plan de Acción Cuatrienal 2024-2027 “Protegiendo el Futuro”, el cual se fijó conforme al cronograma, el día 21 de marzo de 2025 en las carteleras informativas de las 12 alcaldías y 12 personerías del departamento, a su vez en la Gobernación del Quindío y carteleras de información de acceso al público de la entrada a la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ, de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

### **4.2.1 Invitaciones**

Se evidencia convocatoria formal al sector público (gobernación, concejos municipales, empresas de servicios públicos, presidentes de junta de acción comunal) y privado (gremios, asociaciones, ONG) mediante envío de invitaciones directas a actores del sector privado, entes de control, Asociaciones, ONG, consejeros Consejo Directivo CRQ.

El 19 de marzo se envió invitación de manera física a los siguientes grupos:

- Alcaldes de los 12 municipios
- Gobernador del Quindío, Juan Miguel Galvis Bedoya
- Personeros de los 12 municipios

El 21 de marzo se envió información a través de correo electrónico certificado a los siguientes grupos:

- Alcaldías
- Diputados
- Gabinete departamental
- Entes descentralizados

- Concejales
- Personerías
- Consejeros
- Congresistas
- Entes de Control
- Integrantes del Plan de Ordenación y Manejo de Cuencas Hidrográficas (POMCA)
- Academia
- Asociaciones y Gremios
- Corregidores
- Ediles

El día 20 de marzo se enviaron invitaciones en medio físico a:

- Contralor General del Quindío
- Coordinadora de la Agencia Nacional de Tierras
- 29 invitaciones entre ellos, representantes del sector privado, asociaciones de artesanos, ONG, Organizaciones Ambientalistas
- Rector Universidad del Quindío
- Rector Universidad La Gran Colombia
- Rector EAM
- Director SENA
- Policía Quindío
- Cámara de Comercio
- Organización de periodistas
- Instituto Colombiano Agropecuario

El día 25 de marzo se enviaron invitaciones por medio físico a:

- Integrantes del Consejo Directivo CRQ
- Contraloría Municipal de Armenia
- Defensoría del Pueblo Armenia
- Contraloría General de la Republica
- Fiscalía General de la Nación Seccional Armenia
- Departamento para la Prosperidad Social
- Procuradora Ambiental y Agraria
- Procuraduría Regional del Quindío

## 4.2.2 Constancia Fijación y Desfijación

Las fechas de Fijación y Desfijación del Aviso de Convocatoria fueron oficializadas a través del **documento denominado "Constancia de Fijación y Desfijación"** estableciendo que el viernes veintiuno (21) de marzo de 2025, se fijaba por el termino de diez (10) días hábiles, es decir, hasta el día cuadro (4) de abril de 2025, fecha en la cual se debía desfijar en los siguientes espacios: cartelera de acceso al público de la entrada a la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ, ubicada en la calle 19 Norte número 19-55 de Armenia Quindío y demás entidades autorizadas, en este documento se estableció el plazo de las inscripciones para quienes estaban interesados en intervenir en el evento, indicando taxativamente que el formato para tal fin corresponde al FO-S-017, "Formato de inscripción de intervenciones en Audiencia Pública de rendición de cuentas".

### 4.2.2.1 Fijación

El proceso de **fijación** se realizó haciendo uso del formato denominado **"Constancia de Publicación"** que fue diligenciado en el apartado de la parte superior por el personal de la CRQ y en la parte inferior por el personal del ente territorial o instituciones en el cual se fijaba, allí se especificaba como fecha de publicación el 21 de marzo de 2025.

**Observación:** Se evidenciaron inconsistencias en el diligenciamiento del formato **"Constancia de Publicación"**, lo que refleja la necesidad de fortalecer los lineamientos, la capacitación y el control en la ejecución de este tipo de actividades.

La anterior se fundamenta, dado que, de la revisión de los 26 formatos de constancia recolectados en el marco del proceso de fijación de la convocatoria a audiencia pública, se evidenció que solo 12 fueron diligenciados correctamente, esto representa menos del 50% de cumplimiento, lo cual es preocupante dado el carácter formal y legal del proceso.

De los 14 formatos que reportan inconsistencias, se infiere, pudo obedecer a fallas en la comprensión o aplicación de las instrucciones por parte de los funcionarios responsables. Esta situación refleja la necesidad de mejorar los procesos de orientación y supervisión en el diligenciamiento de documentos oficiales. A continuación, se detallan las inconsistencias observadas:

N.º	Municipio / Entidad	Observación
1	Alcaldía de Génova	Ambos espacios fueron diligenciados por personal de la Alcaldía.
2	Personería de Génova	La constancia no es legible.
3	Alcaldía de Buenavista	Parte de la CRQ fue diligenciada por la Personería; el otro espacio, por personal de CRQ.
4	Personería de Buenavista	Mismos errores que en la Alcaldía de Buenavista.

5	Alcaldía de Pijao	Mismo error que en la Personería; además, presenta enmendaduras.
6	Personería de Pijao	La parte de la CRQ fue diligenciada por la Personería; el espacio de Alcaldía/Personería lo diligenció personal de CRQ.
7	Alcaldía de Córdoba	Parte de la CRQ diligenciada por la Personería; espacio de Alcaldía/Personería lo diligencia personal de CRQ
8	Personería de Córdoba	Parte de la CRQ diligenciada por la Personería; espacio de Alcaldía/Personería lo diligencia personal de CRQ.
9	Formato sin identificación municipal	Indica que se fijó en la "Personería Municipal", pero no especifica el municipio; firmado por personal de la CRQ en ambos apartados. (se presume de Personería Calarcá)
10	Alcaldía Calarcá	Parte de la CRQ diligenciada por la Alcaldía; espacio de Alcaldía/Personería lo diligencia personal de CRQ. (Formato indica espacio para diligenciar por la Gobernación)
11	Alcaldía de Filandia	Parte posterior diligenciada correctamente por la CRQ; sin embargo, el formato usado no fue el adecuado dado que indica que debe firmar la Gobernación cuando fue dispuesto en la Alcaldía.
12	Alcaldía de Salento	El formato fue alterado, no se diligenció completamente y no se identificó la entidad del firmante.
13	La Tebaida – Personería	Ambos espacios diligenciados por funcionario de la entidad municipal, y el ítem de la parte posterior dice que el espacio para diligenciar por el funcionario de la Gobernación (entrega de un formato que no correspondía)
14	Formato sin identificación	La parte de la CRQ fue diligenciada por la entidad externa; el espacio de Alcaldía/Personería lo diligenció personal de CRQ. (el espacio de donde se fijó quedó en blanco, se presume que es de la Alcaldía de La Tebaida)
15 a 26	Quimbaya (Alcaldía y Personería) Montenegro (Alcaldía y Personería) Circasia (Alcaldía y Personería) Salento (Personería) Filandia (Personería) SAF OAP CRQ Alcaldía Armenia Personería Armenia Gobernación del Quindío	12 Formatos diligenciados correctamente

#### 4.2.2.2 Desfijación

El proceso de **desfijación** quedo formalizado a través del documento denominado **“Constancia de Fijación y Desfijación”**, el cual debía ser firmado por el funcionario del ente territorial avalando la publicación del aviso durante el término establecido (21 de marzo al 4 de abril). Tras la revisión del diligenciamiento realizado por el personal de apoyo encargado de estas actividades se evidenció el correcto diligenciamiento, no obstante, no se evidencia en el expediente de la audiencia pública constancia de fijación y desfijación en la Personería de Pijao.

#### Observación:

Se evidenció que durante el proceso de fijación de aviso la Corporación Autónoma Regional del Quindío se realizó entrega en algunos entes territoriales del “Formato de inscripción de intervenciones en audiencia pública de rendición de cuentas” (FO-S-017) y el “Formato registro de participantes en los procesos de rendición de cuentas o participación ciudadana” (FO-D-21), para que las personas interesadas e intervenir, realizaran su inscripción, estando esto en contravía de lo estipulado en la “Constancia de Fijación y Desfijación” y a su vez en el procedimiento PR-D-04 de la entidad

El formato FO-D-21, está diseñado para el registro de participantes en el proceso de rendición de cuentas y según reza el artículo 2.2.8.6.4.7 del Decreto 1076 de 2015, a la audiencia pública, podrá asistir cualquier persona que así lo desee; por lo tanto, en este espacio no se requería de su diligenciamiento y la entrega de éste a los entes territoriales, genero confusión en el municipio de Filandia, lo cual podrá corroborarse en el apartado **4.4.5 Inscripción de personas interesadas en intervenir en la audiencia pública.**

#### 4.2.3 Publicación en medios digitales y medios alternativos

De otro lado, una vez fijado el aviso de convocatoria, se difundió su contenido a través de los siguientes medios:

- Sección de consulta ciudadana del menú participa, ítem rendición de cuentas de la página web: <https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-de-seguimiento-al-plan-de-accion-cuatrienal/convocatoria-audiencia-publica-seguimiento-plan-accion-institucional-2020-2023-vigencia-fiscal-2024/>
- Boletín de prensa de la entidad: <https://crq.gov.co/2025/04/24/este-viernes-25-de-abril-la-crq-realizara-su-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2024/>

- Diario La Crónica del Quindío, el periódico de mayor circulación del departamento del Quindío, tal como se evidencia en certificado de publicación expedido por la mismo con fecha del 28 de marzo de 2025.
- Difusión en Banner Principal Página Web:



Tomado de la página web: <https://crq.gov.co/>

- Redes sociales: Facebook e Instagram.



#### 4.2.4 Campaña “Cuentas Claras”

Esta campaña liderada por el equipo de comunicaciones de la CRQ, tuvo como objetivo garantizar que la comunidad del Quindío conociera y participara activamente en el proceso de rendición de cuentas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), promoviendo así la transparencia y el compromiso ambiental de la entidad.

La iniciativa surgió, a partir de un diagnóstico realizado por el equipo de comunicaciones, que identificó una desconexión entre la comunidad y los procesos de rendición de cuentas. Se evidenció que la participación ciudadana era baja y que la información presentada solía percibirse como técnica, distante y poco accesible para el público general. Por lo anterior, la campaña se centró en hacer que el proceso de rendición de cuentas fuera más comprensible, cercano y accesible, buscando que la comunidad, se sintiera identificada con los logros y acciones de la CRQ, fomentando una comunicación más clara, participativa y efectiva. La campaña se realizó a través de los siguientes medios y canales:

- Digitales:
  - Redes sociales institucionales: Facebook e Instagram. En Facebook se realizaron ocho publicaciones previo al evento y 8 videos post evento, y en Instagram, se realizaron 13 publicaciones previo al evento y 8 videos post evento. En ambos casos las publicaciones post evento se realizaron para comunicar la labor realizada por la corporación en el periodo 2024 y de esta manera hacerla visible para la ciudadanía que no participó en la rendición de cuentas.
  - Página web de la CRQ: se diseñó 4 piezas para ubicar en los banners.
  - Correo electrónico institucional.
- Medios alternativos:  
Región Cafetera, Quindío Noticias, Quindío 24 horas, 180 grados, Impacto Quindío, Un café con JM, Contexto Regional, El tigre en la calle.
- Medios tradicionales:
  - Emisoras: Caracol Radio (abril) Transmisora Quindío (marzo) La Super Estación Latina Programa Tigre en la calle (marzo)
  - Prensa: Crónica del Quindío.

##### 4.2.4.1 Datos destacados Campaña Cuentas Claras

- Distribución por tipo de contenido:
  - Publicaciones: 43% de las visualizaciones.
  - Reels: 42% de las visualizaciones.
  - Historias: 15% de las visualizaciones.

- Alcance de Cuentas: 14.504 cuentas alcanzadas (+153,6% de crecimiento respecto a periodos anteriores).
- Distribución del público: 67,6% seguidores. - 32,4% no seguidores.

- Publicaciones con mejor desempeño:
  - Publicación "Participa en la audiencia": 1.153 visualizaciones, 27 interacciones (25,3% seguidores / 74,7% no seguidores).
  - Publicación "¿Que hace la CRQ por el Quindío?": 1.210 visualizaciones, 67 interacciones (90,8% seguidores / 9,2% no seguidores).
- Promoción previa:
  - Publicaciones informativas con más de 1.500 visualizaciones cada una.
  - Interacción positiva reflejada en likes, compartidos y guardados.
  - Interacción el día del evento: Visibilidad relevante asegurada mediante estrategia de publicaciones y reels.

#### **4.2.5 Informe Fijación y Desfijación Aviso de Convocatoria**

A continuación, se describen las actividades consignadas en el Informe elaborado por el área competente:

- El día 19 de marzo de 2025 se envió comunicación a los correos electrónicos de las alcaldías y personerías de cada uno de los 12 municipios, así como a la Gobernación del Quindío informando sobre el proceso de fijación de los avisos de convocatoria, a través del correo electrónico [correspondenciacrq@crq.gov.co](mailto:correspondenciacrq@crq.gov.co).
- El día 21 de marzo de 2025 se envía a través del correo electrónico [correspondenciacrq@crq.gov.co](mailto:correspondenciacrq@crq.gov.co) invitación a la audiencia pública a los correos electrónicos de las alcaldías, diputados, gabinete departamental, entes descentralizados, concejales, personerías, consejeros, congresistas, IAS, POMCA, academias, Asocumunal, asociaciones y gremios, corregidores, ediles.
- Se anexa registro fotográfico del proceso de fijación, desfijación en cada una de las entidades de los doce municipios.
- Certificado de acuse de envío generado por la empresa de correspondencia contratada por la entidad (ESM LOGISTICA SAS) de cada uno de los correos electrónicos enviados a las personerías, alcaldías y gobernación.

#### **4.3 Inscripción de personas interesadas en intervenir en la audiencia pública:**

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, dispuso en cada ente territorial el Formato de inscripción de intervenciones en Audiencia Pública de rendición de cuentas (FO-S-017) con el fin que las personas interesadas, realizaran su intervención durante de la audiencia pública. El formato estuvo dispuesto desde el

día 21 de marzo de 2025 hasta el 4 de abril de 2025, fecha de desfijación, en los siguientes sitios:

- Sede principal de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.
- Gobernación del Quindío.
- En las 12 alcaldías del departamento del Quindío.
- En las 12 personerías del departamento del Quindío.
- Formulario virtual <https://forms.office.com/r/iq3NuCYEzv> (el cual estaba dispuesto en página web de la entidad).
- Código QR habilitado.
- Correo electrónico [servicioalcliente@crq.gov.co](mailto:servicioalcliente@crq.gov.co) para recepción de formulario de inscripción.

Se identificó que en el documento "Hace Constar", en el cual se registra la recolección de formatos FO-S-017, la Alcaldía Municipal de Filandia reportó la recepción de 15 formatos FO-S-017 diligenciados. Sin embargo, al revisar los soportes documentales y comunicarse con la persona encargada de dicha recolección, se aclaró que el número reportado corresponde, al total de personas que diligenciaron el Formato FO-D-21 (Formato de registro de participantes en los procesos de rendición de cuentas o participación ciudadana) con la intención de asistir a la audiencia, pero sin intervenir en ella.

De acuerdo con lo anterior y a los formatos FO-S-017 diligenciados, el número total de inscritos para intervenir en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe de gestión vigencia 2024 - Plan de acción cuatrienal 2024–2027 "Protegiendo el Futuro", fue de 5 personas que corresponden únicamente al municipio de La Tebaida, tal como se evidencia en la siguiente figura:



**Observación:** Respecto a lo identificado en el documento "Hace Constar" de la Alcaldía de Filandia, se debe recordar, que cualquier persona puede asistir libremente a la audiencia pública sin necesidad de inscripción previa, y que el propósito del Formato (FO-S-017) es registrar exclusivamente a quienes desean intervenir durante la misma, se recomienda reforzar la capacitación al personal de las sedes donde se dispondrán estos formatos para próximas jornadas, así como al personal de la entidad que apoya el proceso. Esto con el fin de asegurar el uso correcto de cada formato, evitar confusiones en los reportes y garantizar que la información recolectada refleje de manera precisa la participación ciudadana según su naturaleza (asistencia o intervención).

#### **4.3.1 Publicación de los inscritos**

Con base en los listados y formatos recolectados en cada uno de los municipios, la entidad procedió a publicar:

- El listado de las personas interesadas en intervenir, quienes diligenciaron el Formato FO-S-017.
- El listado de las personas que diligenciaron el Formato FO-D-21 en el municipio de Filandia.

La información puede ser consultada en el siguiente enlace <https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-de-seguimiento-al-plan-de-accion-cuatrienal/convocatoria-audiencia-publica-seguimiento-plan-accion-institucional-2020-2023-vigencia-fiscal-2024/>

#### **4.4 Desarrollo de la Audiencia Pública**

La Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), desarrollo su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el día veinticinco (25) de abril de 2025, a las 9:00 a.m., en el Auditorio de la Alcaldía de Filandia, ubicado en la Calle 7 con Carreras 1 y 2, antigua sede de la Escuela "Felipe Meléndez". El evento también fue transmitido en vivo a través de Facebook Live, con el objetivo de ampliar su alcance y facilitar la participación ciudadana virtual.

Según los registros de asistencia, la audiencia contó con un total de 95 participantes, de los cuales 44 pertenecían a la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

A la fecha, del presente informe, la transmisión en vivo en Facebook de la audiencia pública registra 93 reacciones positivas, 37 comentarios y 10 veces compartido.



Durante el desarrollo de la Audiencia Pública, se contó con el apoyo de una intérprete de señas para la transmisión en vivo, a través de la Red social Facebook con el objetivo de garantizar la inclusión y accesibilidad de las personas en condición de discapacidad auditiva.



Dando continuidad al punto de desarrollo de la audiencia, se indica que siendo aproximadamente las 9:00 a.m. del 25 de abril de 2025, se da la bienvenida a los asistentes, posteriormente se realiza la lectura del orden del día.

#### 4.4.1 Orden del Día

1. Saludos al auditorio y presentación oficial de la mesa principal.
2. Entonación del himno Nacional de Colombia, himno del Departamento del Quindío e himno Municipio de Filandia.
3. Instalación de la Audiencia Pública a cargo de la delegada del Señor Gobernador del Departamento del Quindío, como Presidente del Consejo

Directivo de la Corporación Autónoma Regional del Quindío — CRQ, señora Isabel Cristina Lezama.

4. Delegación como moderador, por parte del Presidente del Consejo Directivo, al secretario de la Audiencia Pública, quien realizara lectura al reglamento interno de la audiencia pública
5. Palabras por parte del Director General encargado de la Corporación Autónoma Regional del Quindío — CRQ, Juan Esteban Cortés Orozco.
6. Presentación del Informe de Gestión del Plan de Acción Institucional 2024 - 2027, "Protegiendo el futuro", vigencia fiscal 2024, a cargo del Director General encargado, de la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ, Juan Esteban Cortés Orozco.
7. Intervenciones y Respuestas por parte del Director General encargado apoyado de su equipo de trabajo.

#### **4.4.2 Participantes por entidades**

Isabel Cristina Lezama, delegada del señor Gobernador del Quindío, Mónica del Pilar Gómez, Procuradora Ambiental; Consejera Mónica Bolívar, delegada de la Presidencia de la República; Jessica Ovando Correal diputada; Emma Judith Salamanca, delegada del Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible; Ángel Zambrano Concejal de Quimbaya; Cristian López secretario de Desarrollo Rural delegado de la alcaldía de Filandia, John González, Concejal de Quimbaya; Héctor Céspedes de INVIAS, Juan José Correa personero de Salento.

#### **4.4.3 Desarrollo del Orden del día**

La Presidenta del Consejo Directivo, Isabel Cristina Lezama, en calidad de delegada del señor Gobernador, indica que, siguiendo el orden del día, se procede a la designación del Secretario de la audiencia pública y postula al secretario del Consejo Directivo de la Corporación para que realice esta función, el jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la entidad Dr. Cristian David Pulecio Gómez, quien acepta la postulación para ocupar dicho cargo. Continuando con la programación, el secretario de la Audiencia Pública Dr. Cristian David Sebastián Pulecio Gómez, da lectura al aviso de convocatoria y reglamento de la audiencia pública.

Siguiendo el orden del día, el Director Encargado de la CRQ, Juan Esteban Cortés Orozco, dio inicio a su intervención agradeciendo la participación de los asistentes en este espacio de rendición de cuentas, el cual calificó como una oportunidad clave para contextualizar a la comunidad sobre las acciones que la entidad desarrolla en el territorio.

A continuación, procedió a la presentación del Informe de Ejecución del Plan de Acción – Vigencia 2024, explicando su estructura y principales resultados. Señaló que

el Plan de Acción está compuesto por: 2 líneas estratégicas, 6 programas, 24 proyectos y 147 actividades, asimismo, explicó que para la vigencia 2024 fue necesario armonizar el Plan de Acción del cuatrienio 2020-2023 con el nuevo plan aprobado en junio de 2024 y que a través este proceso de articulación se logró alcanzar un avance físico certificado del 94,2% en la ejecución de las actividades programadas.

La metodología utilizada durante la presentación del informe consistió en que, al iniciar la explicación de cada programa, se proyectaba un video elaborado por el equipo de comunicaciones, como apoyo visual para contextualizar y reforzar la información relacionada con el desarrollo de cada programa dentro del Plan de Acción.

A su vez, durante la socialización de las actividades realizadas para cada uno de los proyectos, el Director de la Corporación, apoyado en presentaciones de cada proyecto que conforma el Plan de Acción Institucional, detalla la gestión realizada, acompañada de material fotográfico institucional que evidencia el trabajo del equipo en el territorio.

**Observación:** Es importante destacar el valioso trabajo realizado por el equipo de comunicaciones en la elaboración de los videos y el material audiovisual que acompañaron la presentación del informe, estos recursos cumplieron un papel fundamental al brindar un lenguaje claro y dinámico, facilitando la comprensión del contenido técnico por parte de la comunidad. Además, su enfoque visual logró mantener el interés de los asistentes, evitando exposiciones monótonas y contribuyendo a una rendición de cuentas más cercana y pedagógica.

Finalmente, el Director Encargado expresó un especial agradecimiento a todos los funcionarios y contratistas de la CRQ, reconociendo que cada una de las cifras presentadas en el informe es resultado del trabajo colectivo, destacó su compromiso diario con el territorio y su labor en la protección y conservación de los recursos naturales, subrayando que ellos son el motor que da vida a la gestión institucional.

#### **4.4.4 Intervenciones de Actores Institucionales durante la Audiencia Pública**

Una vez realizada la exposición por parte del Director de la entidad, el moderador procedió a establecer el espacio para quienes deseaban intervenir en la Audiencia conforme a lo dispuesto en el Artículo 2.2.8.6.4.7 del Decreto 1076 de 2015

- **Mónica del Pilar Gómez**, PROCURADORA 14 JUDICIAL II PARA ASUNTOS AMBIENTALES MINERO ENERGETICOS Y AGRARIOS DEL QUINDIO
- **Emma Judith Salamanca**, Delegada de la Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible ante el Consejo Directivo de la CRQ.

- **Mónica Bolívar**, Delegada de la Presidencia de la República antes el Consejo Directivo de la CRQ

En la **intervención realizada por la Procuradora** expresó su profunda preocupación por la baja participación en la audiencia pública, señalando que esto puede deberse a una convocatoria insuficiente por parte de la autoridad ambiental o a una falta de interés ciudadano en ejercer su derecho a participar. Destacó que su despacho recibe numerosas quejas sobre el desempeño de la autoridad ambiental, y lamentó que estos espacios, fundamentales para expresar esas inconformidades, no estén siendo aprovechados por la comunidad. Hizo un llamado al director para revisar y fortalecer los mecanismos de convocatoria, y exhortó a la ciudadanía a participar activamente, recordando que en un territorio con más de 500.000 habitantes, solo había unas pocas personas presentes y 22 conectadas vía Facebook en ese momento.

### **Observaciones:**

- Si bien se reconoce que, además de cumplir con las convocatorias exigidas por la ley, se realizaron esfuerzos adicionales en materia de publicidad digital y envío de invitaciones masivas a gremios, instituciones, entes de control, asociaciones y al sector privado, tanto por correo electrónico como en formato físico, se considera necesario replantear las estrategias actuales. Esto, con el fin de asegurar una participación más efectiva y representativa, y dar respuesta a los desafíos evidenciados en la convocatoria y baja asistencia a estos espacios.

En este sentido, se recomienda fortalecer la estrategia mediante un acercamiento directo con la comunidad y los actores territoriales, se sugiere coordinar acciones conjuntas con la Oficina de Comunicaciones, las alcaldías municipales y las organizaciones sociales, con el propósito de ampliar el alcance de la convocatoria.

- Se presentó una situación durante la sesión en la que fue necesario solicitar a una participante que sintetizara su intervención, al haber excedido el tiempo estipulado de cinco (5) minutos. Esto evidenció la falta de reglas claras al inicio del punto, como lo manifestó la delegada del señor Gobernador, doctora Isabel Cristina Lezama, quien propuso establecer criterios definidos sobre quiénes pueden intervenir, los tiempos asignados y posibles extensiones.

Recomendación: Para futuras sesiones, se sugiere establecer previamente reglas claras sobre el orden de participación, duración de las intervenciones y procedimientos, con el fin de garantizar un desarrollo ordenado y eficiente.

#### 4.4.5 Intervención ciudadanía inscrita previamente

Se procede a consultar si las personas que se inscribieron previamente para intervenir en las audiencias se encontraban en el recinto, en ese sentido, se procedió hacer llamado a: María Mercedes Mejía, Gemay Muñoz Rodríguez, Yolanda Arboleda, Gloria Mercedes Rodríguez y Luz Elena Infante Almendros, con el fin de verificar su asistencia y dar continuidad al orden de intervenciones programadas.

Dado que ninguno de los inscritos estaba presente, se procede a realizar la lectura de las preguntas consignadas en el formato, dando claridad que la respuesta por parte de la entidad será emitida conforme a lo que estipula la Ley 1755 de 2015.

#### 4.4.6 Finalización de la Audiencia

Finalizadas la etapa de las intervenciones, la delegada de la Gobernación, la Doctora ISABEL CRISTINA LEZAMA da por clausurada la Audiencia Pública a las 11:39 am.

### 5. ACTA AUDIENCIA PÚBLICA

El Acta de la audiencia fue revisada, evidenciándose que la misma, se encuentra debidamente firmada por las partes involucradas, lo que garantiza su validez y conformidad con el procedimiento establecido.

### 6. RESPUESTA A INTERVINIENTES Y PARTICIPANTES

A continuación, se presenta la información relacionada con las intervenciones de las personas inscritas, las cuales debían ser tramitadas conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Nombre del Ciudadano	Medio utilizado	Radicado de Entrada	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
Procuradora, Mónica del Pilar Gómez	Durante la etapa de intervención	5022-25	7082-25	20-05-2025
María Mercedes Mejía	Formato FO-S-017	5069-25	7025-25	19-05-2025
Gemay Muñoz Rodríguez	Formato FO-S-017	5070-25	7026-25	19-05-2025
Yolanda Arboleda	Formato FO-S-017	5071-25	7027-25	19-05-2025

Gloria Mercedes Rodríguez	Formato FO-S-017	5072-25	7032-25	19-05-2025
Luz Elena Infante Almendros	Formato FO-S-017	5073-25	5955-25 (traslado) 7033-25 (respuesta a peticionario)	06-05-2025 19-05-2025

### Observaciones:

Se evidenció que los radicados de entrada asignados a las intervenciones presentadas durante la Audiencia Pública, fueron registrados con fecha del 30 de abril de 2025 y estos documentos debieron haber sido radicados con la fecha correspondiente al desarrollo del evento, es decir, el 25 de abril de 2025, para garantizar los lineamientos contemplados en el reglamento de la audiencia, en lo referente al tratamiento de estas intervenciones como PQRSD y dar respuesta dentro de términos, así como, guardar la coherencia cronológica del evento.

Dado lo anterior y a fin de garantizar que se aplicaran los términos del derecho de petición, se revisó que, para la respuesta efectiva de las PQRSD, se hubiese tomado como fecha de radicado el día de audiencia, constatándose que la entidad dio cumplimiento, pues dio respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

No obstante, al cumplimiento dentro de términos, se evidencio que, no se reportaron al peticionario los traslados por competencia que fueron identificados al formular la respectiva respuesta.

Se considera necesario recomendar, que para próximos espacios de dialogo se efectuó el registro de las PQRD en la fecha del evento, a fin de garantizar la trazabilidad cronológica de las peticiones, evitar el riesgo de incumplimiento de términos y fortalecer la transparencia y la correcta gestión documental del proceso.

### 6.1 Publicación de las respuestas

Respecto a la publicación de las respuestas en la página web, a la fecha de elaboración del presente informe, se evidencian publicadas en la página web de la entidad, las respuestas a las PQRSD radicadas en audiencia pública, específicamente en la sección de Rendición de Cuentas del menú participa; como se evidencia en el siguiente enlace:

<https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-de-seguimiento-al-plan-de-accion-cuatridenal/convocatoria-audiencia-publica-seguimiento-plan-accion-institucional-2020-2023-vigencia-fiscal-2024/>

## 6.2 Observaciones sobre las respuestas emitidas a solicitudes ciudadanas

Tras la revisión de las respuestas emitidas por la entidad a cinco (5) solicitudes registradas en el marco de la Audiencia Pública del 25 de abril de 2025, se evidenciaron las siguientes debilidades:

- Radicados de PQRSD posteriores a la fecha de la Audiencia Pública, generando riesgo de incumplimiento de términos.
- Respuestas incompletas y algunas con insuficiente argumentativa, frente a los temas planteados.
- Falta de traslado a la entidad competente cuando la CRQ no tenía competencia para resolver la solicitud.
- No se anexaron copias de los oficios de traslado al ciudadano, como lo exige la ley.

Se recomienda que las respuestas a los peticionarios sean emitidas, directamente por el proceso que argumenta la respuesta técnica, a fin de evitar interpretaciones o transcripciones diferentes al momento de dar la respuesta definitiva.

## 7. RESULTADOS ENCUESTA DE EVALUACIÓN

El proceso de Servicio y Atención al Ciudadano realizó evaluación de la audiencia pública, a través de una encuesta, a fin de medir organización, difusión, participación, contenido e importancia del ejercicio.

Para el desarrollo de la misma, se entregaron encuestas físicas de manera aleatoria y se dispuso del código QR en varios espacios del auditorio, para acceder a la evaluación, logrando una participación en la evaluación de 63 personas de las 95 asistentes, las cuales representan el 63.31%.

A continuación, se relacionan cada una de las preguntas formuladas con sus respectivas respuestas:

- Pregunta No. 1

1. Indique el Espacio de diálogo/Audiencia pública de rendición de cuentas a la que asistió

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Plan de Acción Institucional Cuatrienal CRQ 2024 - 2027 "Protegiendo el Futuro" Vigencia 2024.

De los 95 asistentes a la rendición de cuentas 63 personas diligenciaron la encuesta, reflejando una participación concentrada y clara en ese evento, resaltando su importancia como espacio de diálogo institucional en ese período.

- Pregunta No. 2

2. ¿Cómo se enteró de la realización del Espacio de diálogo/Audiencia Pública?

- Publicación página web
- Por aviso publico
- Invitación directa
- Prensa/Otros medios comunicación
- Otro medio

36% Publicación en Pagina Web

34% Invitación Directa

22% Prensa, otros medios de comunicación

6% por aviso publico

2% otros medios



- Pregunta No. 3

3. Cree usted que el espacio de dialogo/audiencia publica se desarrolló de manera?

- Bien organizada
- Regularmente organizada
- Mal organizada

La totalidad de los encuestados el (100%) considera que el espacio de diálogo/audiencia pública fue bien organizado. Esto indica una percepción muy favorable respecto a la organización del evento, la logística, el desarrollo y la gestión del evento fueron considerados adecuados por los participantes. Esto puede implicar una buena planificación y ejecución por parte de los organizadores

- Pregunta No. 4

4. la explicación del procedimiento de las intervenciones en el espacio de dialogo/audiencia pública fue

- Clara
- Confusa

61 participantes (más del 97%) percibieron que la explicación del procedimiento fue clara. Solo un pequeño porcentaje (aproximadamente 3%) la consideró confusa, lo cual indica que en general la comunicación fue efectiva. Dado que la percepción de claridad es muy alta, se evidencia la efectividad en el método utilizado para la exposición, ya que los videos permiten poder tener una mayor claridad en la información suministrada, gracias a la utilización de un lenguaje claro en los mismos.

- Pregunta No. 5

5. La oportunidad para que los asistentes inscritos opinen durante el espacio de dialogo/audiencia pública fue

- Adecuada
- Insuficiente

*Profunda*

Se realizó una encuesta con 63 participantes para evaluar la percepción sobre la oportunidad brindada a los asistentes inscritos para opinar durante el espacio de diálogo o audiencia pública. Todas las 63 personas (100%) respondieron que la oportunidad fue adecuada. Este resultado indica que, según las opiniones de los asistentes, la oportunidad para expresar sus opiniones durante el espacio de diálogo o audiencia pública fue considerada en general satisfactoria. La percepción unánime de adecuación sugiere que el proceso fue bien valorado en términos de oportunidad y participación

- Pregunta No. 6

6. ¿El tema del espacio de dialogo/audiencia publica fue discutido de manera?

- Profunda

- Moderadamente profunda
- Superficial

La mayoría de los encuestados (50 de 63) consideraron que la discusión fue profunda. Una minoría (13 de 63) la calificó como moderadamente profunda. El 79. % de los participantes percibieron la discusión como profunda, lo que indica una percepción mayoritaria positiva respecto a la calidad y profundidad del diálogo o audiencia pública. El 21% restante considera que la discusión fue moderadamente profunda. La alta proporción de respuestas que consideran la discusión profunda sugiere que, en general, el espacio de diálogo cumplió con las expectativas de profundidad para la mayoría de los participantes, destacando el lenguaje claro utilizando durante toda la audiencia que permitió la comprensión del público en general.

- Pregunta No. 7

#### 7. El tiempo de exposición fue

- Muy largo
- Adecuado
- Corto

Todos los encuestados consideraron que el tiempo de exposición fue adecuado. No hubo respuestas que indicaran que la exposición fue demasiado larga o demasiado corta, lo que sugiere que el tiempo asignado fue bien ajustado a las expectativas de los participantes.

- Pregunta No. 8

#### 8. ¿Volvería a participar en otro espacio de dialogo/audiencia pública de esta entidad?

- Si
- No

Todos los participantes respondieron a la encuesta que estarían dispuestos a participar nuevamente en un espacio de diálogo o audiencia pública que realizara la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Esto refleja una aceptación total y una percepción positiva del proceso y la labor que la entidad realiza.



atención por parte de la población joven del departamento y así incentivar más la participación en estos espacios.

- **Grupos etarios participantes en la Audiencia**

El grupo más representativo corresponde al grupo de adultos entre 27 y 59 años con una participación del 16%, seguido de jóvenes entre 19-26 años y con un porcentaje del 10%, adulto de 60 o mayores.

- **Población por género**

El 62% de los participantes fueron mujeres y el 38% hombres

- **Entidades participantes por número de participantes**

CRQ	44
ALCALDIAS	28
CONCEJALES	3
INVIAS	1
ICA	1
EDEQ	2
COAGROTUR	1
DELEGADA DE LA PRESIDENCIA	1
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	3
MINISTERIO DE AMBIENTE	1
COMITÉ DE GANADEROS	1
PROCURADURIA	1
GOBERNACION	2
NO DILIGENCIO	5
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

## 8. CONCLUSIONES

- La etapa de desarrollo de la Audiencia Pública, en la cual se presentaron las acciones adelantadas por la entidad durante la vigencia 2024, se considera altamente satisfactoria, se destaca la incorporación de recursos audiovisuales como un elemento clave que contribuyó significativamente a dinamizar la jornada, captando la atención del público y facilitando la comprensión de los temas tratados, esta estrategia no solo evitó que la presentación se tornara monótona, sino que también fortaleció el mensaje institucional, mejorando la experiencia de los asistentes y promoviendo una mayor apropiación de la información por parte de la ciudadanía.
- Durante la fase de preparación de la Audiencia Pública, se realizaron reuniones del equipo coordinador en las que se trataron asuntos como la publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y la capacitación del personal responsable de la fijación y desfijación de los avisos de convocatoria. Sin embargo, se evidencian debilidades en la trazabilidad del proceso, como la ausencia de un documento formal y publicado de la Estrategia en la página institucional, y la falta del registro de asistencia a las capacitaciones programadas para el personal de apoyo en el proceso de fijación y desfijación de la convocatoria.
- El proceso de comunicaciones desempeñó un papel fundamental en la etapa de convocatoria de la Audiencia Pública, al garantizar una amplia difusión del evento mediante el uso estratégico de medios masivos, canales digitales y los mecanismos establecidos por la normativa vigente. Esta labor permitió alcanzar una cobertura efectiva y oportuna, asegurando que la ciudadanía estuviera debidamente informada y facilitando su participación en el ejercicio de rendición de cuentas, en concordancia con los principios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana.
- Durante la etapa de convocatoria de la Audiencia Pública, el trámite administrativo evidenció el uso de múltiples formatos y documentos para actividades como la fijación, desfijación y recolección de intervenciones que no están normalizados ni formalmente incorporados en el procedimiento institucional establecido para la preparación de la Audiencia Pública, como resultado ello, se detectaron errores recurrentes en el diligenciamiento de los formatos, inconsistencias en la información registrada y una limitada trazabilidad del proceso, de manera complementaria, el equipo atención y servicio al ciudadano desempeñó un papel clave al gestionar activamente el envío de invitaciones formales y realizar esfuerzos dirigidos a identificar y recopilar contactos de los grupos de valor interesados en participar.

- En el marco de la Audiencia Pública del 25 de abril de 2025, se identificaron deficiencias significativas en el manejo administrativo de las solicitudes ciudadanas, especialmente en el cumplimiento de los artículos 13 y 21 de la Ley 1755 de 2015, estas deficiencias incluyen respuestas incompletas, falta de traslado oportuno a la entidad competente, ausencia de notificación a los peticionarios y discrepancias en las fechas de radicación. Estas fallas afectan negativamente la garantía del derecho fundamental de petición, comprometen la trazabilidad del proceso y disminuyen la percepción de transparencia institucional.

## 9. RECOMENDACIONES

- Mantener y fortalecer la utilización de recursos audiovisuales, dado el éxito y la valoración positiva que esta estrategia tuvo en la presente audiencia, donde fue destacada por todos los participantes por su claridad, atractivo y dinamismo
- Documentar y formalizar la Estrategia de Rendición de Cuentas, garantizando su publicación accesible en la página institucional e incluyendo como una de sus actividades el desarrollo de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.
- Actualizar, estandarizar y normalizar los formatos y documentos utilizados para la fijación, desfijación y recolección de intervenciones, incorporándolos formalmente en el procedimiento institucional. Esto permitirá reducir errores, mejorar la consistencia de la información y optimizar la trazabilidad. Además, reconocer y fortalecer la labor del equipo de atención al ciudadano mediante protocolos claros para la gestión de invitaciones y la actualización de contactos de los grupos de valor.
- Capacitar oportunamente al personal encargado de la fijación y desfijación del Aviso de Convocatoria, garantizando que se registre formalmente su asistencia y participación en dichas capacitaciones. Esta medida es fundamental para asegurar el correcto desarrollo de la fase de convocatoria de la Audiencia Pública, prevenir errores en el diligenciamiento de documentos y fortalecer la trazabilidad y el cumplimiento del procedimiento establecido.
- Aunque la difusión realizada fue amplia y efectiva, se recomienda implementar estrategias adicionales que fomenten la participación activa de la ciudadanía, esto puede incluir el fortalecimiento del uso diversificado de medios digitales, redes sociales y alianzas con organizaciones comunitarias y grupos de interés para ampliar el alcance y motivar una mayor interacción

Este informe se emite a los veintiséis (26) días del mes de mayo de 2025.

**Adriana Lucia Cardona Valencia**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Julieth Correal Ocampo- Profesional OACI  
Elaboró: Julieth Correal Ocampo- Profesional OACI  
Aprobó: Adriana Lucia Cardona Valencia – Jefe OACI  
Anexos: N/A