



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Periodo: OCT-NOV Y DIC 2023

Oficina de Control Interno  
Barranquilla, ENERO 2024

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCION .....  | 2  |
| 2. OBJETIVO .....  | 3  |
| 3. ALCANCE.....  | 3  |
| 4. NORMATIVIDAD .....  | 4  |
| 5. FUENTES DE INFORMACIÓN.....   | 5  |
| 6. INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA – PQRSD. .... | 6  |
| 6.1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO OPHELIA ....  | 7  |
| 6.2. Grafica No. 1 . PQRSD general del mes de octubre 2023:.....   | 8  |
| 6.2.1. PQRSD por Funcionario Responsable mes de octubre 2023: .....  | 9  |
| 6.3. Grafica No. 2 . PQRSD general del mes de noviembre 2023: .....  | 10 |
| 6.3.1. PQRSD por Funcionario Responsable mes de Noviembre 2023:.....   | 11 |
| 6.4. Grafica No. 3 . PQRSD general del mes de Diciembre 2023:.....   | 12 |
| 6.4.1. PQRSD por Funcionario Responsable mes de diciembre 2023:.....   | 13 |
| 7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. ....   | 15 |
| • PQRSD Finalizadas.....   | 16 |
| • PQRSD con respuesta extemporánea .....   | 17 |
| • PQRSD sin Respuesta .....  | 18 |
| 8. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. ....  | 19 |

## **1. INTRODUCCION**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 13. Ley 1755 de 2015, el cual reza: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación”.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección Ejecutiva de la Corporación un informe trimestral sobre el particular; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2023 al 31 de diciembre del 2023; para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el aplicativo OPHELIA por los diferentes entes ( Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, entre otras.), con el objetivo de determinar el cumplimiento en las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los diferentes procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Corporación.

## **2. OBJETIVO**

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por los diferentes dependencias de la Corporación en cuanto a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los entes y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en el reporte generado por el aplicativo OPHELIA, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Corporación.

## **3. ALCANCE**

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023, con base en la información registrada en el Sistema de Correspondencia – OPHELIA.

#### **4. NORMATIVIDAD**

- Artículo 74. (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Artículo 13. Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
  2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## **5. FUENTES DE INFORMACIÓN**

La oficina de control interno tomo como fuente de información para el presente Informe el Sistema de Correspondencia - OPHELIA, el cual es el encargado de recopilar todas las peticiones ingresadas a través del aplicativo de los diferentes peticionarios en el (formulario) PQRSD.

## **6. INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA – PQRSD.**

- En cumplimiento de lo dispuesto en • Artículo 13. Ley 1755 de 2015, el cual reza: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección Ejecutiva de la Corporación un informe trimestral sobre el particular; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2023 al 31 de diciembre del 2023; para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el aplicativo OPHELIA por los diferentes entes (Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, entre otras.), con el objetivo de determinar el cumplimiento en las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los diferentes procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Corporación.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental OPHELIA, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de este formulario PQRSD, y es importante resaltar que para el seguimiento del mismo, se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos a la corporación.

## **6.1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APPLICATIVO OPHELIA**

### **TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES**

Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

Se relaciona continuación los términos de ley para dar respuestas a las PQRSD según sea el caso:

|                 |   |                |
|-----------------|---|----------------|
| <b>Consulta</b> | Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.  | <b>30 días</b> |
| <b>Denuncia</b> | Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. | <b>15 días</b> |

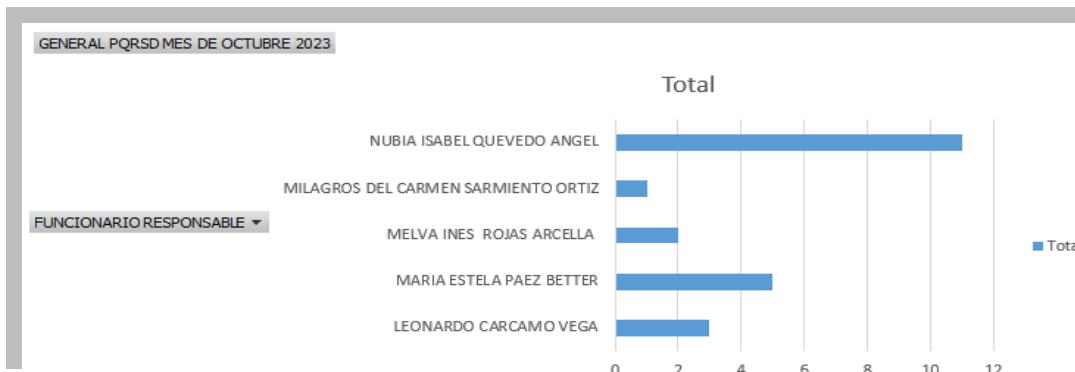
|                                     |  |                |
|-------------------------------------|--|----------------|
| <b>Peticiones entre Autoridades</b> | Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.  | <b>10 días</b> |
| <b>Queja</b>                        | Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios   | <b>15 días</b> |
| <b>Reclamo</b>                      | Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.   | <b>15 días</b> |
| <b>Solicitud de documentos</b>      | Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.  | <b>10 días</b> |
| <b>Solicitud de información</b>     | Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control. | <b>10 días</b> |
| <b>Sugerencia</b>                   | Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.  | <b>15 días</b> |

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión de Correspondencia “OPHELIA”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (octubre a diciembre de 2023), Cormagdalena presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Las entradas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”: Mediante consulta efectuada al sistema Ophelia para los períodos de (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2023), el reporte de seguimiento generó **89** solicitudes que ingresaron al aplicativo, las cuales a continuación se relacionan mes a mes con el fin de evidenciar, evaluar y garantizar una respuesta oportuna por los diferentes jefes de área de la corporación:

## 6.2. Grafica No. 1 . PQRSD general del mes de octubre 2023:

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes dependencias de la corporación:



Fuente: Reporte PQRSD Octubre Aplicativo Ophelia.

| <b>GENERAL PQRSD MES DE OCTUBRE 2023</b> |              |
|--|--------------|
| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>           | <b>Total</b> |
| LEONARDO CARCAMO VEGA                    | 3            |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER                 | 5            |
| MELVA INES ROJAS ARCELLA                 | 2            |
| MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ      | 1            |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL               | 11           |
| <b>Total general</b>                     | <b>22</b>    |

**6.2.1. PQRSD por Funcionario Responsable mes de octubre 2023:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la corporación:

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b> |              |
|--------------------------------|--------------|
| <b>LEONARDO CARCAMO VEGA</b>   |              |
| ESTADO                         | <b>Total</b> |
| Pendiente por Aceptar          | 3            |
| <b>Total general</b>           | <b>3</b>     |

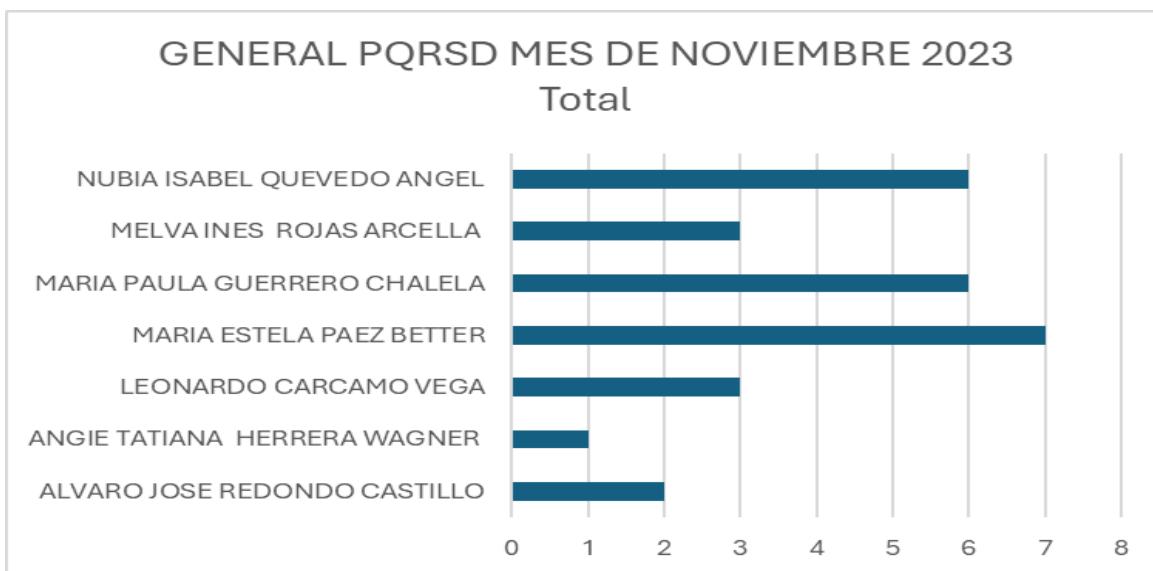
| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>  |              |
|---------------------------------|--------------|
| <b>MARIA ESTELA PAEZ BETTER</b> |              |
| ESTADO                          | <b>Total</b> |
| Finalizado                      | 4            |
| Gestión y Tramite               | 1            |
| <b>Total general</b>            | <b>5</b>     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>  |              |
|---------------------------------|--------------|
| <b>MELVA INES ROJAS ARCELLA</b> |              |
| ESTADO                          | <b>Total</b> |
| Finalizado                      | 2            |
| <b>Total general</b>            | <b>2</b>     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>             |              |
|--|--------------|
| <b>MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ</b> |              |
| ESTADO                                     | <b>Total</b> |
| Finalizado                                 | 1            |
| <b>Total general</b>                       | <b>1</b>     |

| FUNCIONARIO RESPONSABLE    |       |
|----------------------------|-------|
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL |       |
| ESTADO                     | Total |
| Finalizado                 | 6     |
| Reasignado                 | 3     |
| Gestión                    |       |
| y Tramite                  | 2     |
| Total general              | 11    |

**6.3. Grafica No. 2 . PQRSD general del mes de noviembre 2023:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la corporación:



Fuente: Reporte PQRSD Noviembre Aplicativo Ophelia.

| GENERAL PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2023 |           |
|-------------------------------------|-----------|
| FUNCIONARIO RESPONSABLE             | Total     |
| ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO        | 2         |
| ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER        | 1         |
| LEONARDO CARCAMO VEGA               | 3         |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 7         |
| MARIA PAULA GUERRERO CHALELA        | 6         |
| MELVA INES ROJAS ARCELLA            | 3         |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 6         |
| <b>Total general</b>                | <b>28</b> |

**6.3.1. PQRSD por Funcionario Responsable mes de Noviembre 2023:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la corporación:

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b> |       |
|--------------------------------|-------|
| ALVARO JOSEREDONDO<br>CASTILLO |       |
| ESTADO                         | Total |
| Finalizada                     | 2     |
| Total general                  | 2     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>  |       |
|---------------------------------|-------|
| ANGIE TATIANA HERRERA<br>WAGNER |       |
| ESTADO                          | Total |
| Finalizado                      | 1     |
| Total general                   | 1     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b> |       |
|--------------------------------|-------|
| LEONARDO CARCAMO VEGA          |       |
| ESTADO                         | Total |
| Pendiente por Aceptar          | 3     |
| Total general                  | 3     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b> |       |
|--------------------------------|-------|
| MARIA ESTELAPAEZ BETTER        |       |
| ESTADO                         | Total |
| Finalizado                     | 4     |
| Gestión y Trámite              | 2     |
| Reasignado                     | 1     |
| Total general                  | 7     |

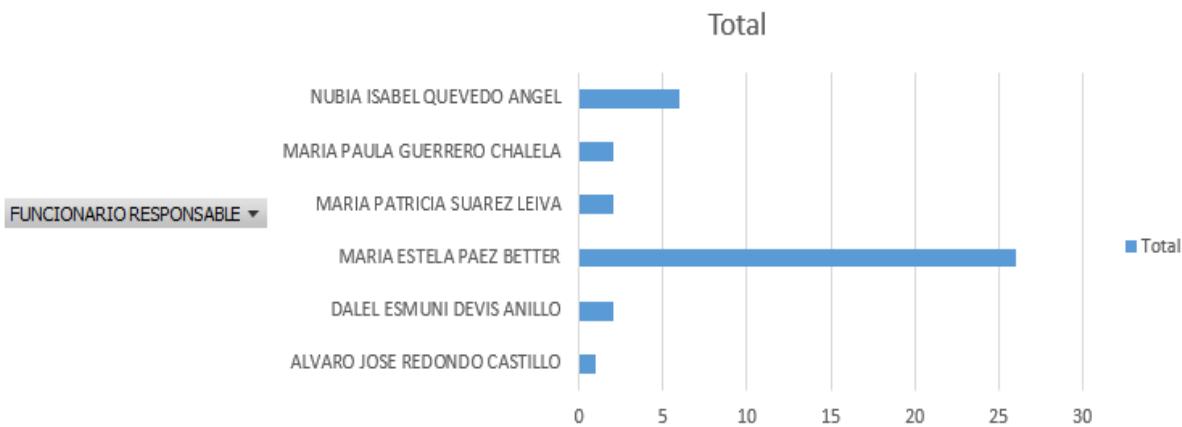
| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>  |       |
|---------------------------------|-------|
| MARIA PAULA GUERRERO<br>CHALELA |       |
| ESTADO                          | Total |
| Finalizado                      | 4     |
| Reasignado                      | 1     |
| Gestión y Tramite               | 1     |
| Total general                   | 6     |

| FUNCIONARIO RESPONSABLE  |       |
|--------------------------|-------|
| MELVA INES ROJAS ARCELLA |       |
| ESTADO                   | Total |
| Finalizadas              | 3     |
| Total general            | 3     |

| FUNCIONARIO RESPONSABLE   |       |
|---------------------------|-------|
| NUBIA ISABELQUEVEDO ANGEL |       |
| ESTADO                    | Total |
| Finalizado                | 4     |
| Respuesta en elaboración  | 1     |
| Reasignado                | 1     |
| Total general             | 6     |

**6.4. Grafica No. 3 . PQRSD general del mes de Diciembre 2023:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la corporación:

GENERAL PQRSD MES DE DICIEMBRE 2023



Fuente: Reporte PQRSD Diciembre Aplicativo Ophelia.

| GENERAL PQRSD MES DE DICIEMBRE 2023 |       |
|-------------------------------------|-------|
| FUNCIONARIO RESPONSABLE             | Total |
| ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO        | 1     |
| DALEL ESMUNI DEVIS ANILLO           | 2     |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 26    |
| MARIA PATRICIA SUAREZ LEIVA         | 2     |
| MARIA PAULA GUERRERO CHALELA        | 2     |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 6     |
| Total general                       | 39    |

**6.4.1. PQRSD por Funcionario Responsable mes de diciembre 2023:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la corporación:

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>     |       |
|------------------------------------|-------|
| <b>ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO</b> |       |
| ESTADO                             | Total |
| Gestión y Trámite                  | 1     |
| Total general                      | 1     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>   |       |
|----------------------------------|-------|
| <b>DALEL ESMUNI DEVIS ANILLO</b> |       |
| ESTADO                           | Total |
| Finalizada                       | 2     |
| Total general                    | 2     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>  |       |
|---------------------------------|-------|
| <b>MARIA ESTELAPAEZ BETTER</b>  |       |
| ESTADO                          | Total |
| Finalizado                      | 5     |
| Comunicación aprobada y firmada | 7     |
| Pendiente por Aceptar           | 2     |
| Respuesta en aprobación         | 1     |
| Reasignado                      | 11    |
| Total general                   | 26    |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>     |       |
|------------------------------------|-------|
| <b>MARIA PATRICIA SUAREZ LEIVA</b> |       |
| ESTADO                             | Total |
| Pendiente por aceptar              | 2     |
| Total general                      | 2     |

| <b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>     |       |
|------------------------------------|-------|
| <b>MARIA PAULAGUERRERO CHALELA</b> |       |
| ESTADO                             | Total |
| Finalizado                         | 1     |
| Reasignado                         | 1     |
| Total general                      | 2     |

| FUNCIONARIO RESPONSABLE   |       |
|---------------------------|-------|
| NUBIA ISABELQUEVEDO ANGEL |       |
| ESTADO                    | Total |
| Finalizado                | 3     |
| Reasignado                | 3     |
| Total general             | 6     |

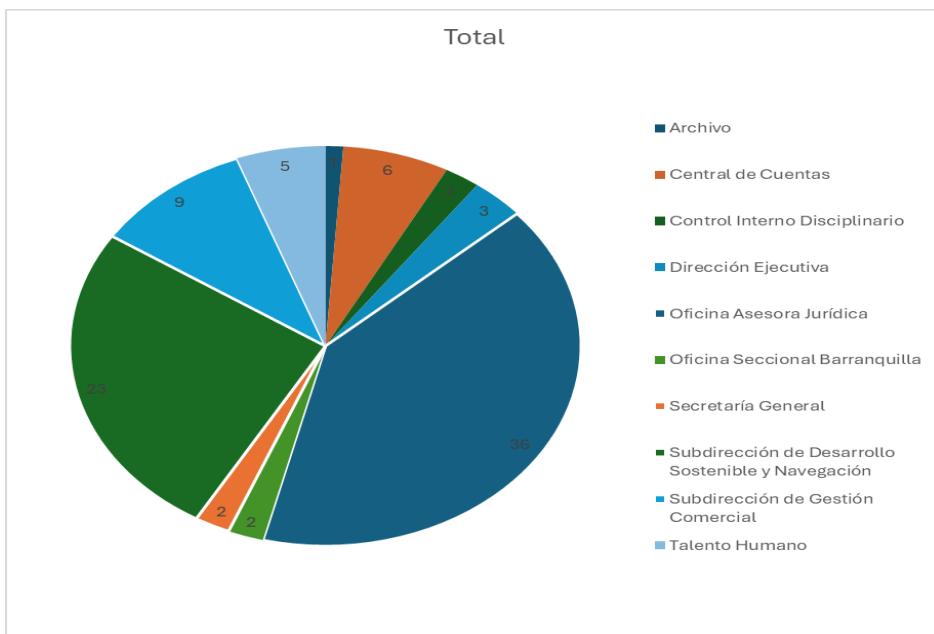
## 7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Como se observa en la grafica la Oficina Asesora Jurídica y secretaria general en cabeza de la doctora Maria Estella Paez Better con (38) solicitudes, siendo la dependencia con mayor numero de peticiones en el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegacion, en cabeza de la Doctora Nubia Isabel Quevedo Angel, con (23) solicitudes.

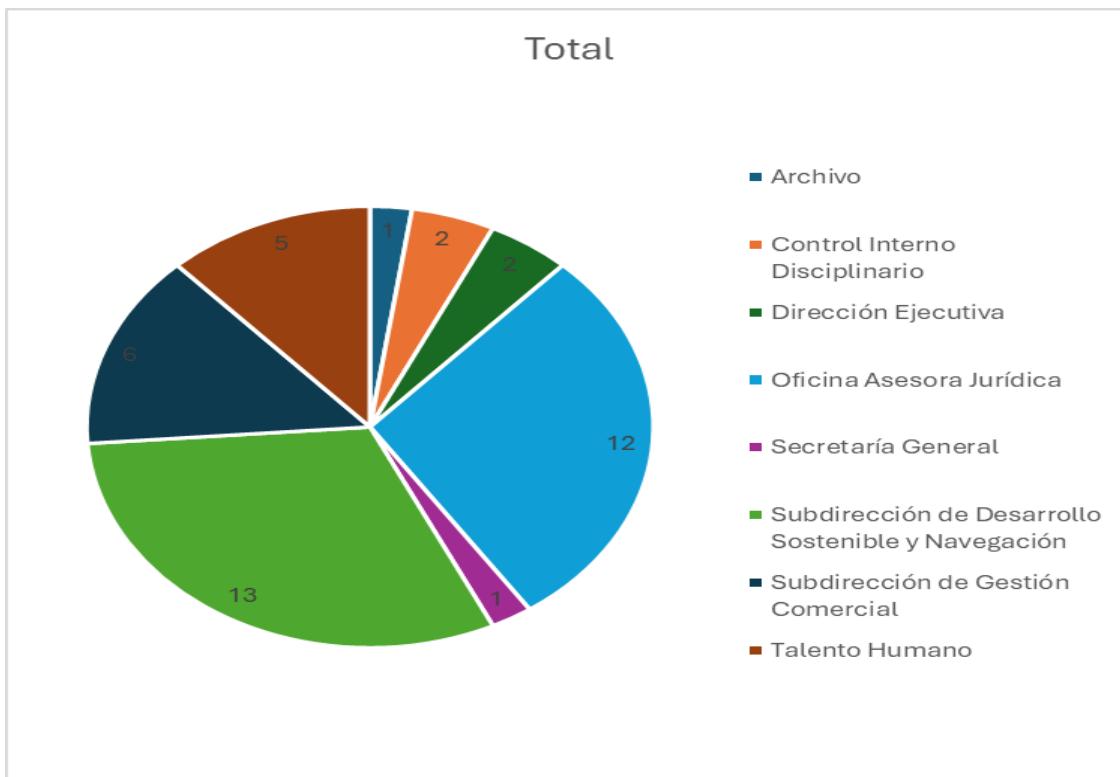
Y por ultimo la Subdirección de Gestión Comercial, en cabeza de la Doctora Maria Paula Guerrero Chalela con (9) solicitudes.

| REPORTE PQRSD POR DEPENDENCIAS                     |           |
|--|-----------|
| DEPENDENCIA  | Total     |
| Archivo  | 1         |
| Central de Cuentas                                 | 6         |
| Control Interno Disciplinario                      | 2         |
| Dirección Ejecutiva                                | 3         |
| Oficina Asesora Jurídica                           | 36        |
| Oficina Seccional Barranquilla                     | 2         |
| Secretaría General                                 | 2         |
| Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación | 23        |
| Subdirección de Gestión Comercial                  | 9         |
| Talento Humano                                     | 5         |
| <b>Total general</b>                               | <b>89</b> |



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta 31 de diciembre 2023

- **PQRSD Finalizadas:** Conforme con los registros en el sistema OPHELIA, en el periodo del presente seguimiento se dieron por finalizadas un total de 42 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta 31 de diciembre 2023

En relación con la respuesta a las peticiones, se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora Jurídica lidera el tema, seguida de la Subdirección de desarrollo sostenible y navegacion.

Se debe tener en cuenta que no todas las entradas requieren respuesta por tratarse de solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros, lo que incide en la diferencia con las entradas. Además, es preciso señalar que esta estadística contempla respuestas a radicados que se encontraban pendientes del periodo anterior al seguimiento actual y no incluye todas las respuestas a los peticiones que entraron en el sistema en el periodo analizado, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta, lo cual también incide en la diferencia presentada.

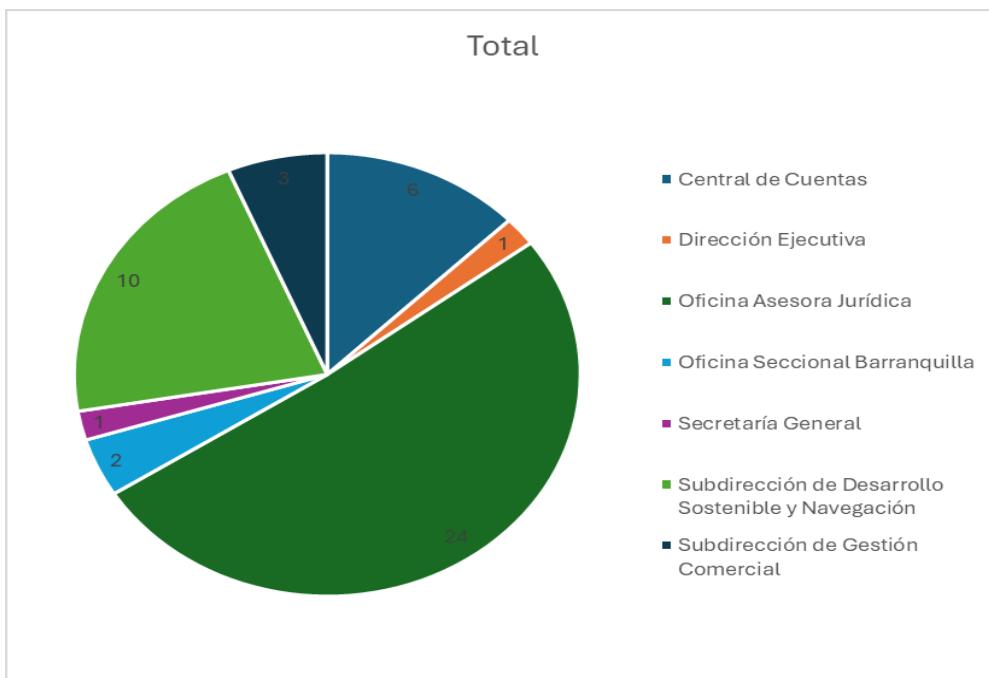
- **PQRSD con respuesta extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento el sistema OPHELIA, se reportan **17** peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

| FUNCIONARIO RESPONSABLE             | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA RESPUESTA         |
|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| DALEL ESMUNI DEVIS ANILLO           | 27/12/2023 22:32     | 2024-01-31T15:55:47.49  |
| DALEL ESMUNI DEVIS ANILLO           | 16/01/2024 15:43     | 2024-02-05T10:46:42.657 |
| MARIA PAULA GUERRERO CHALELA        | 12/12/2023 11:25     | 2024-02-09T06:07:56.42  |
| MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ | 1/11/2023 14:23      | 2023-11-03T10:59:49.713 |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 22/11/2023 17:01     | 2023-12-11T15:48:50.027 |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 28/11/2023 16:46     | 2023-12-13T15:14:20.057 |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 28/11/2023 16:48     | 2024-01-15T09:38:27.7   |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 27/12/2023 9:08      | 2024-02-20T09:39:14.543 |
| NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL          | 10/01/2024 8:44      | 2024-02-06T09:59:28.2   |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 26/10/2023 12:34     | 2023-12-01T18:33:30.963 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 3/11/2023 14:54      | 2023-11-07T15:32:55.017 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 17/11/2023 15:44     | 2023-11-20T17:29:51.077 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 24/11/2023 7:51      | 2023-12-05T11:41:45.437 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 19/01/2024 11:32     | 2024-05-16T12:14:37.483 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 12/01/2024 14:43     | 2024-02-07T16:26:56.583 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 15/01/2024 9:11      | 2024-05-06T16:50:06.507 |
| MARIA ESTELA PAEZ BETTER            | 16/01/2024 16:37     | 2024-03-19T15:54:19.53  |

En relación con la respuesta a las peticiones extemporaneas, se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora Jurídica lidera el tema con (8), seguida de la Subdirección de desarrollo sostenible y navegacion (5), Control Interno Disciplinario (2), Subdirección de Gestión Comercial (2).

- **PQRSD sin Respuesta:** Efectuada la consulta se reportan 47 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación el detalle:

| <b>PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR</b>               |              |
|--|--------------|
| <b>DEPENDENCIA</b>                                 | <b>Total</b> |
| Central de Cuentas                                 | 6            |
| Dirección Ejecutiva                                | 1            |
| Oficina Asesora Jurídica                           | 24           |
| Oficina Seccional Barranquilla                     | 2            |
| Secretaría General                                 | 1            |
| Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación | 10           |
| Subdirección de Gestión Comercial                  | 3            |
| <b>Total general</b>                               | <b>47</b>    |



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta 31 de diciembre 2023

## **8. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

1. Es de resaltar que CORMAGDALENA a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, pero resaltando una oportunidad de mejora, sugerimos realizar mayor seguimiento por los líderes de cada proceso, en especial la Oficina Asesora Jurídica quienes en este seguimiento reportaron el mayor número de peticiones entrantes, y así mismo el mayor número de peticiones sin resolver o con respuestas extemporáneas.
2. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo del “Incumplimiento legal”.
3. Se sugiere revisar y ajustar en el Sistema OPHELIA, lo pertinente a la duplicidad de peticiones que se generan cuando se solicita el reporte estadístico; así mismo, revisar la asociación de las respuestas automáticas al radicado de entrada y la actualización de la fecha al momento de digitalizar el documento.
4. Se evidencia que en el reporte que genera el aplicativo OPHELIA no existe una casilla con una clasificación clara para el tipo de petición, se sugiere que cuando se genere el reporte se clasifique según el tipo de solicitud con el fin de llevar un mejor control para el tipo de peticiones que entran por el aplicativo.
5. Se evidencia que las fechas de vencimiento reportadas por OPHELIA no están acorde a los tiempos establecidos por ley para dar respuestas a las diferentes PQRSD, se hace necesario que el personal encargado verifique el tipo de petición que está entrando y así mismo la clasifique en los tiempos de respuestas establecidos, con el fin de llevar un control en los tiempos oportunos de respuestas.
6. Se evidencia que los funcionarios encargados de dar respuesta a las peticiones que ingresan por OPHELIA, no las resuelven dentro del aplicativo por lo cual se recomienda mayor seguimiento a los jefes de área, debido a que toda petición debe ser contestada por el canal donde ingresa la PQRSD.

**FREDDY QUINTERO MORALES**  
**Jefe Oficina de Control Interno**  
Proyecto: Equipo Control Interno  
Reviso: Freddy Quintero Morales