



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



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

Periodo: ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023

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, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA – PQRSD.....	6
6.1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DELSISTEMA DE CORRESPONDENCIA- OPHELIA.....	7
6.1.1. TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES	7
6.2. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de enero 2023:	9
6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de enero 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:	9
6.3. Grafica No. 2. PQRSD general del mes de febrero 2023: Se relacionan lasPQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:	11
6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de febrero 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:	12
6.4. Grafica No. 3. PQRSD general del mes de marzo 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:	13
6.4.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de marzo 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:	13
7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	15
7.1. PQRSD Finalizadas: Conforme con los registros en el sistema OPHELIA, en elperiodo del presente seguimiento se dieron por finalizadas un total de 173 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:	16
7.2. PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 11 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:	17
8. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.	18

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 enero de 2023 al 31 de marzo del 2023; para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el Sistema de correspondencia 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 las diferentes Áreas 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 Sistema de correspondencia 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 enero, febrero y marzo 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 enero de 2023 al 31 de marzo del 2023; para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el sistema de correspondencia 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 correspondencia OPHELIA, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de este formulario PQRSD, y es importante resaltar que, para el seguimiento de este, 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 SISTEMA DE CORRESPONDENCIA- OPHELIA.

6.1.1. 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:

Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	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.	15 días

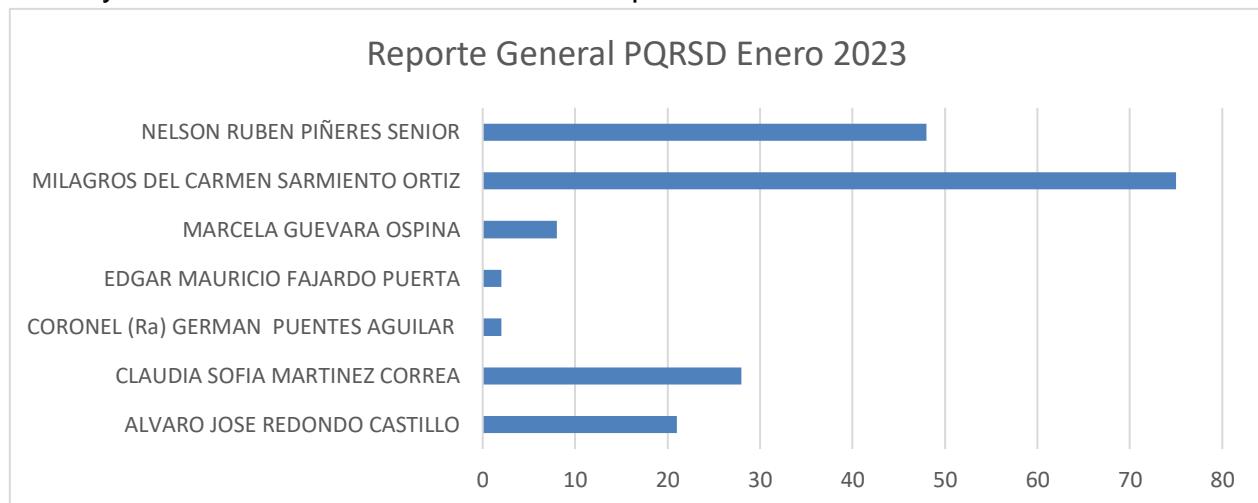
Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad 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	15 días
Reclamo	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.	15 días
Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
Solicitud de información	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.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión de Correspondencia “OPHELIA”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero a marzo 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 de correspondencia OPHELIA para los períodos de (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023), el reporte de seguimiento generó **184** 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 enero 2023:

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación:



Fuente: Reporte PQRSD Enero sistema de correspondencia Ophelia.

Reporte General PQRSD enero 2023	
Área responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	21
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	28
CORONEL (Ra) GERMAN PUENTES AGUILAR	2
EDGAR MAURICIO FAJARDO PUERTA	2
MARCELA GUEVARA OSPINA	8
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	75
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	48
Total	184

6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de enero 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	
ESTADO	Total
Finalizado	21
Total, general	21

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	
ESTADO	Total
Finalizado	27
Análisis de revisión(es)	1
Total, general	28

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CORONEL (Ra) GERMAN PUENTES AGUILAR	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Total, general	2

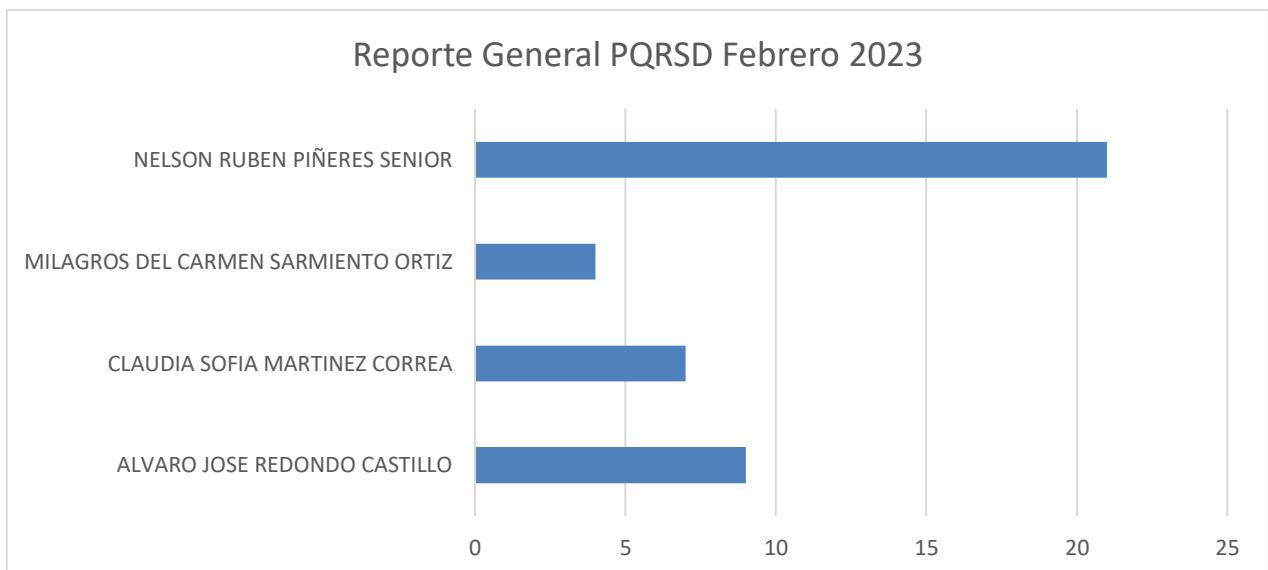
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
EDGAR MAURICIO FAJARDO PUERTA	
ESTADO	Total
Reasignado	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARCELA GUEVARA OSPINA	
ESTADO	Total
Finalizado	8
Total, general	8

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	
ESTADO	Total
Finalizado	67
Gestión y Trámite	1
Reasignado	7
Total, general	75

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	
ESTADO	Total
Finalizado	48
Total, general	48

6.3. Grafica No. 2. PQRSD general del mes de febrero 2023: Se relacionan lasPQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:



Fuente: Reporte PQRSD febrero- Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte General PQRSD Febrero 2023	
Área responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	9
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	7
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	4
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	21
Total	41

6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de febrero 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:

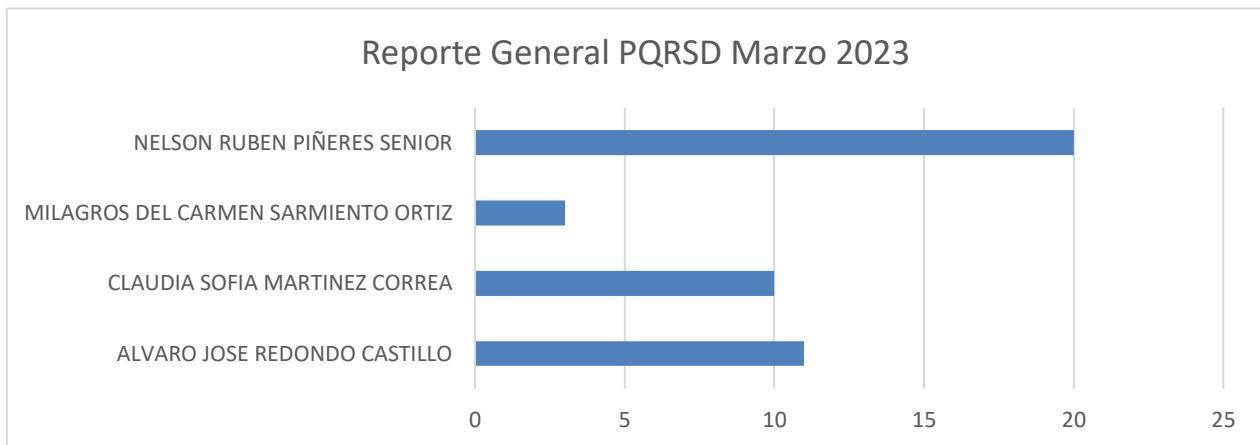
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO	
ESTADO	Total
Finalizada	9
Total general	9

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	
ESTADO	Total
Finalizado	7
Total general	7

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	
ESTADO	Total
Finalizadas	3
Gestión y trámite	1
Total general	4

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	
ESTADO	Total
Finalizado	21
Total, general	21

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



Fuente: Reporte PQRSD Marzo Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte General PQRSD marzo 2023	
Área responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	11
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	10
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	3
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	20
TOTAL	44

6.4.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de marzo 2023: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO	
ESTADO	Total
Finalizada	11
Total general	11

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	
ESTADO	Total
Finalizado	10
Total general	10

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	
ESTADO	Total
Finalizadas	3
Total general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	
ESTADO	Total
Finalizada	20
Total, general	20

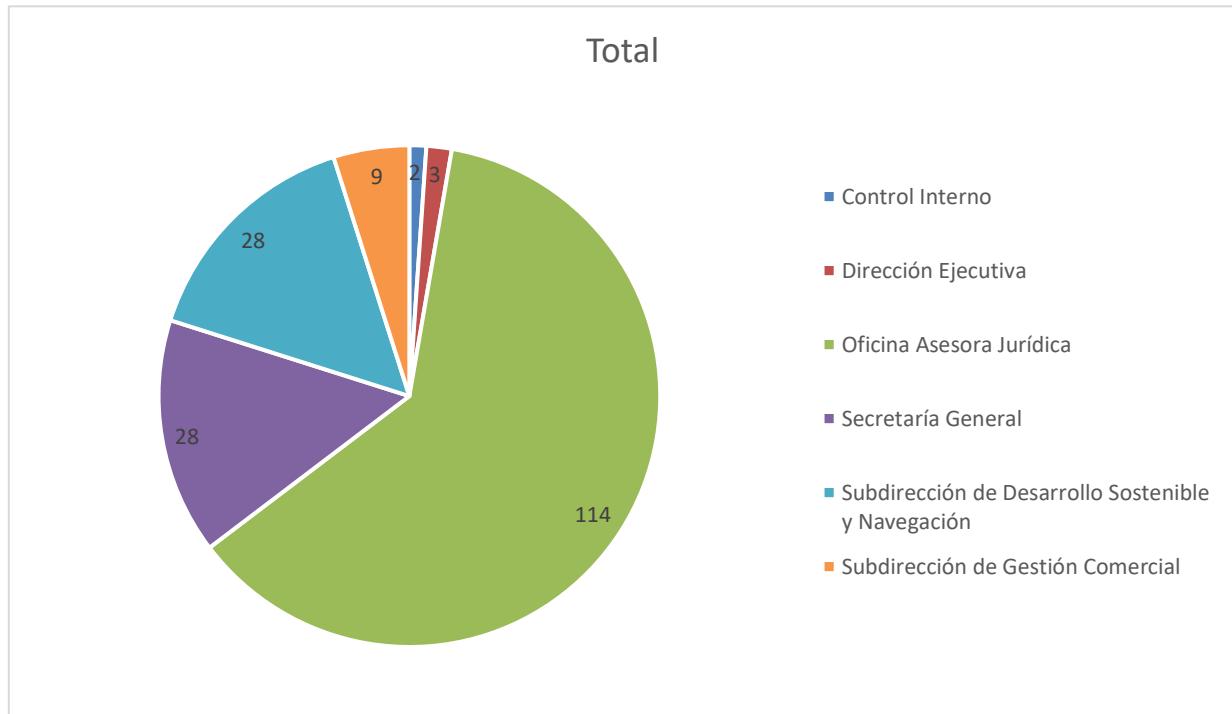
7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Como se observa en la gráfica la Oficina Asesora Jurídica y Subdirección de Gestión Comercial en cabeza del Doctor Nelson Rubén Piñeres Senior y la doctora Milagros del Carmen Sarmiento Ortiz con (123) solicitudes, siendo la dependencia con mayor número de peticiones en el mes de enero, febrero y marzo de 2023.

Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, en cabeza de la Doctora Claudia Sofía Martínez Correa, con (28) solicitudes.

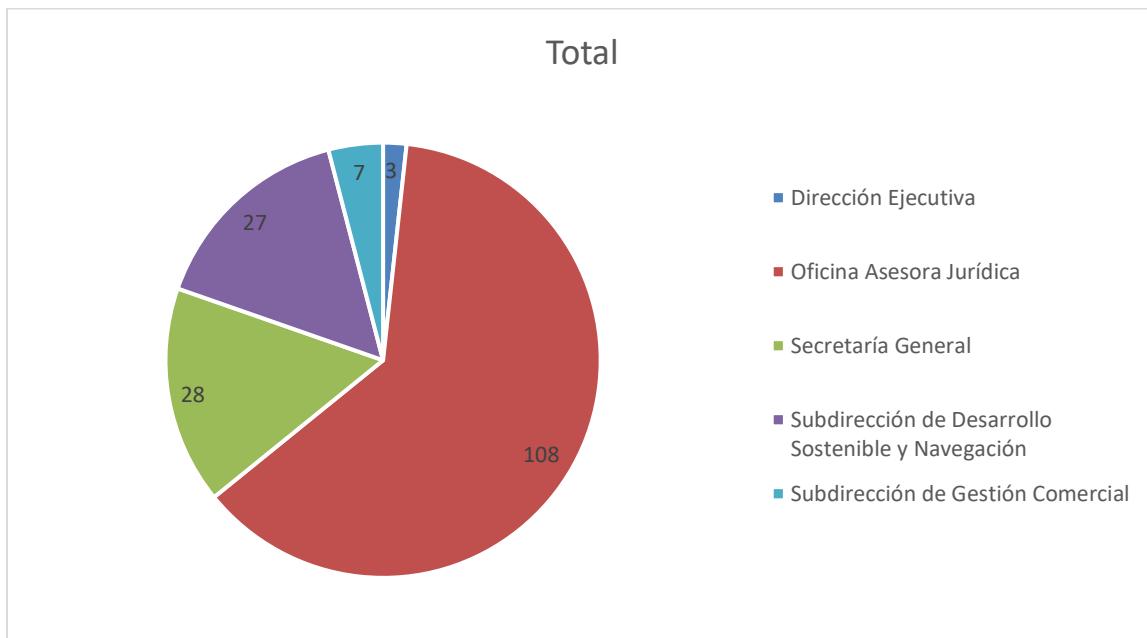
Y por último la secretaría general, en cabeza del Doctor Álvaro José Redondo Castillo con (21) solicitudes.

Reporte General PQRSD	
Área Responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	21
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	28
CORONEL (Ra) GERMAN PUENTES AGUILAR	2
EDGAR MAURICIO FAJARDO PUERTA	2
MARCELA GUEVARA OSPINA	8
MILAGROS DEL CARMEN SARMIENTO ORTIZ	75
NELSON RUBEN PIÑERES SENIOR	48
TOTAL	184



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta 31 de marzo 2023

7.1. PQRSD Finalizadas: Conforme con los registros en el sistema OPHELIA, en el periodo del presente seguimiento se dieron por finalizadas un total de 173 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

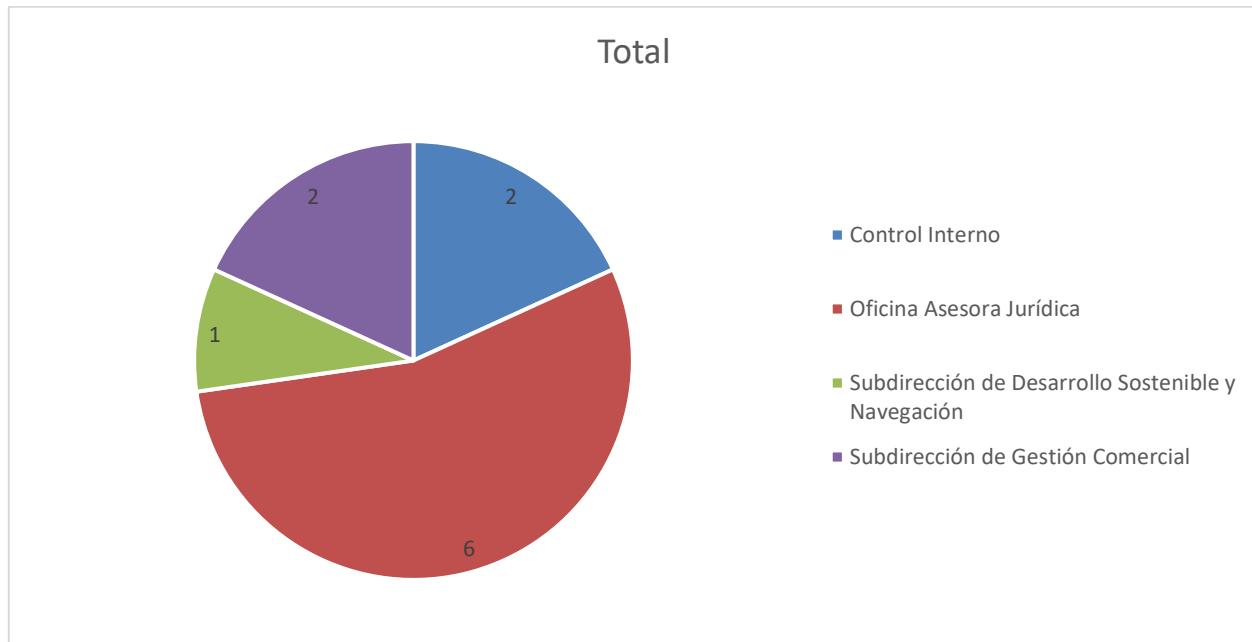


Fuente OPHELIA. Fecha de consulta 31 de marzo 2023

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 secretaría general.

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 las 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.

7.2. PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 11 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:



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