



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

Periodo: ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024

Oficina de Control Interno Barranquilla, ABRIL 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, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA – PQRSD.....	6
6.1. Grafica No. 1 . PQRSD general del mes de enero 2024.....	8
6.1.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de enero 2024:.....	9
6.2. Grafica No. 2 . PQRSD general del mes de febrero de 2024.....	11
6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de febrero 2024	12
6.3. Grafica No. 3. PQRSD general del mes de marzo 2024.....	14
6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de marzo 2024	15
7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	17
8. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.	25

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 al 31 de Marzo del 2024; 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 las 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 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 2024, 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 al 31 de marzo del 2024; 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 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.

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA - 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:

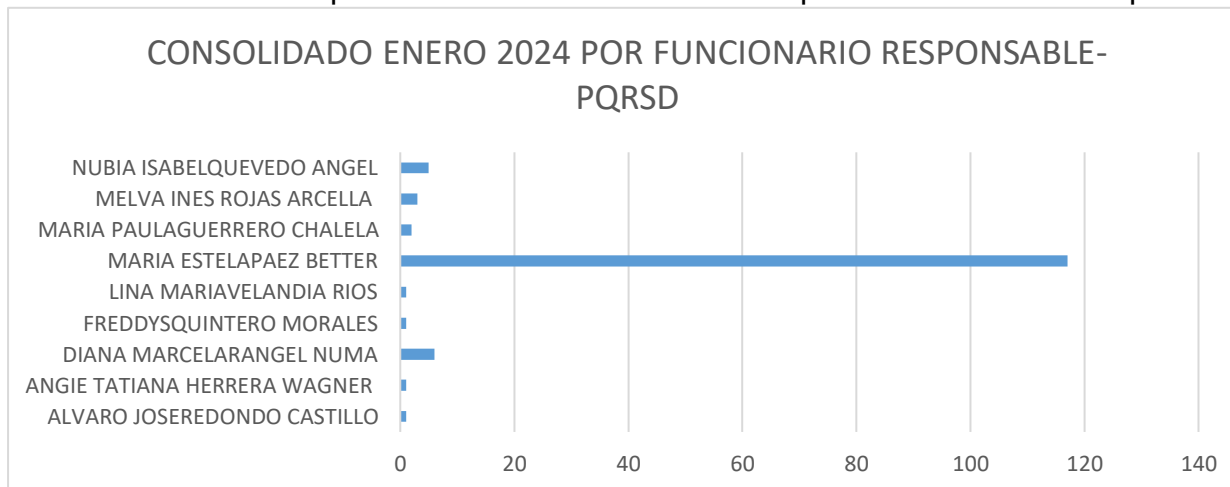
Consulta	Quando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Quando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo 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 (01 de enero a 31 de marzo de 2024), 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 periodos de (enero, Febrero y Marzo de 2024), el reporte de seguimiento generó **251** 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:

6.1. Grafica No. 1. PQRSD del mes de enero 2024: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes dependencias de la corporación:



Fuente: Reporte PQRSD enero Aplicativo Ophelia.

CONSOLIDADO ENERO	
FUNCIONARIO RESPONSABLE	Total
ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO	1
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	1
DIANA MARCELARANGEL NUMA	6
FREDDYSQUINTERO MORALES	1
LINA MARIAVELANDIA RIOS	1
MARIA ESTELAPAEZ BETTER	117
MARIA PAULAGUERRERO CHALELA	2
MELVA INES ROJAS ARCELLA	3
NUBIA ISABELQUEVEDO ANGEL	5
TOTAL	137

6.1.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de enero 2024: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELAPAEZ BETTER	
ESTADO	Total
Finalizado	3
Pendiente por aceptar	110
Reasignado	4
Total general	117

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO	
ESTADO	Total
Reasignado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
DIANA MARCELARANGEL NUMA	
ESTADO	Total
finalizadas	5
Total general	5

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
FREDDYS QUINTERO MORALES	
ESTADO	Total
finalizadas	1
Total general	1

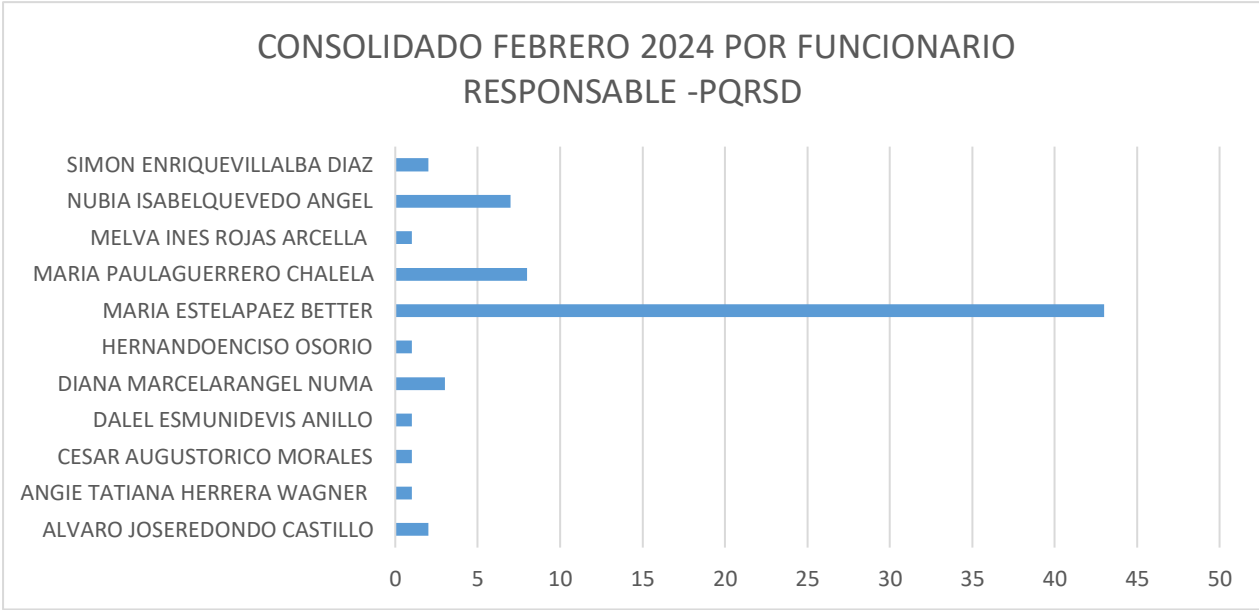
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
LINA MARIAVELANDIA RIOS	
ESTADO	Total
finalizadas	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULAGUERRERO CHALELA	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Reasignado	1
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MELVA INES ROJAS ARCELLA	
ESTADO	Total
Finalizado	3
Total general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
NUBIA ISABELQUEVEDO ANGEL	
ESTADO	Total
Finalizado	4
Pendiente por aceptar	1
Total general	5

6.2. Grafica No. 2. PQRSD del mes de febrero de 2024: Se relacionan lasPQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la corporación:



Fuente: Reporte PQRSD febrero Aplicativo Ophelia.

CONSOLIDADO FEBRERO	
FUNCIONARIO RESPONSABLE	Total
ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO	2
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	1
CESAR AUGUSTORICO MORALES	1
DALEL ESMUNIDEVIS ANILLO	1
DIANA MARCELARANGEL NUMA	3
HERNANDO ENCISO OSORIO	1
MARIA ESTELAPAEZ BETTER	43
MARIA PAULAGUERRERO CHALELA	8
MELVA INES ROJAS ARCELLA	1
NUBIA ISABELQUEVEDO ANGEL	7
SIMON ENRIQUEVILLALBA DIAZ	2
TOTAL	70

6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de febrero 2024: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELAPAEZ BETTER	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Gestión y Trámite	1
Pendiente por aceptar	36
Reasignado	3
Validación de rótulo de radicado	1
Total general	43

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALVARO JOSEREDONDO CASTILLO	
ESTADO	Total
Gestión y Trámite	2
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CESAR AUGUSTO RICO	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
DALEL ESMUNIDEVIS ANILLO	
ESTADO	Total
reasignado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
DIANA MARCELA RANGEL NUMA	
ESTADO	Total
Finalizado	1
reasignado	2
Total general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
HERNANDO ENCISO OSORIO	
ESTADO	Total
finalizado	1
Total general	1

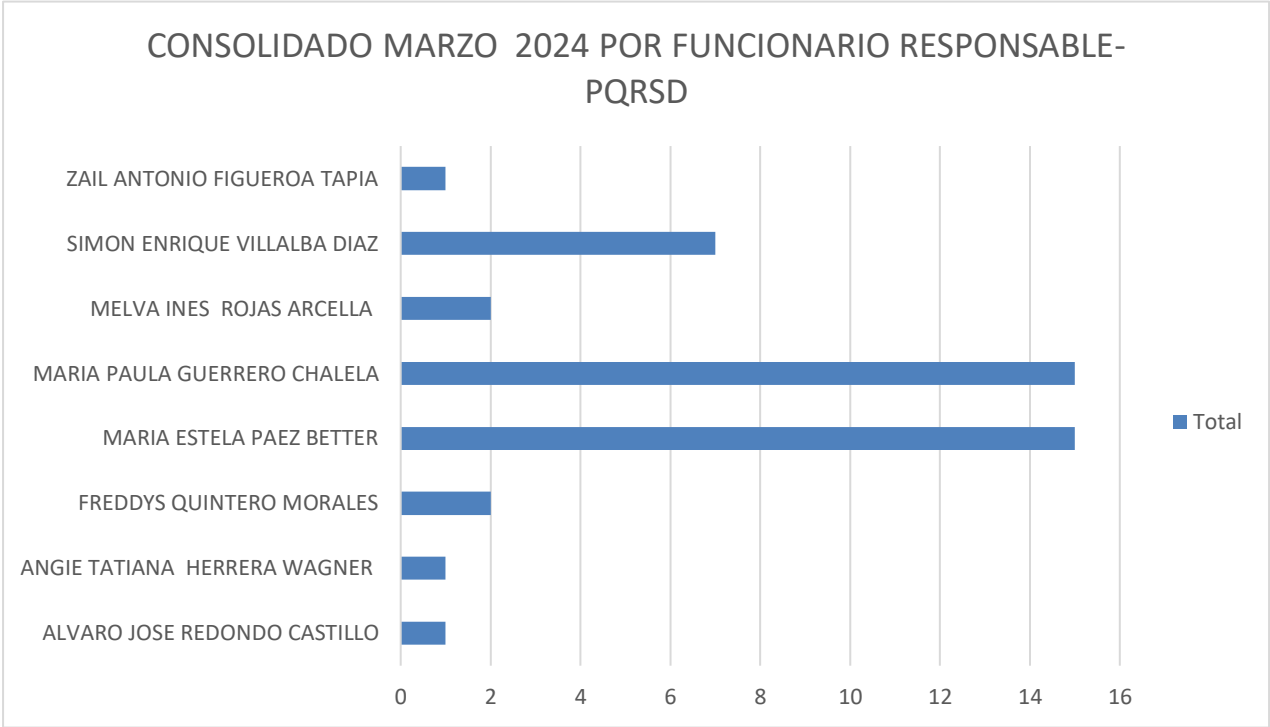
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
ESTADO	Total
Finalizado	5
Reasignado	3
Total general	8

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MELVA INES ROJAS ARCELLA	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Gestion y tramite	1
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Pendiente por aceptar	1
Reasignado	3
Respuesta en aprobación	1
Total general	7

6.3. Grafica No. 3. PQRSD del mes de marzo 2024: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la corporación:



Fuente: Reporte PQRSD marzo Aplicativo Ophelia.

CONSOLIDADO MARZO 2024	
FUNCIONARIO RESPONSABLE	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	1
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	1
FREDDYS QUINTERO MORALES	2
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	15
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	15
MELVA INES ROJAS ARCELLA	2
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	7
ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	1
Total general	44

6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de marzo 2024: 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	1
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
FREDDYS QUINTERO MORALES	
ESTADO	Total
finalizadas	2
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELLA PAEZ BETTER	
Comunicación aprobada y firmada	1
Finalizado	11
Gestión y Trámite	2
Reasignado	1
Total general	15

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
Finalizado	5
Pendiente por aceptar	9
Reasignado	1
Total general	15

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MELVA INES ROJAS ARCELLA	
ESTADO	Total
Respuesta en elaboración	1
Finalizado	1
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	
ESTADO	Total
finalizado	7
Total general	7

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

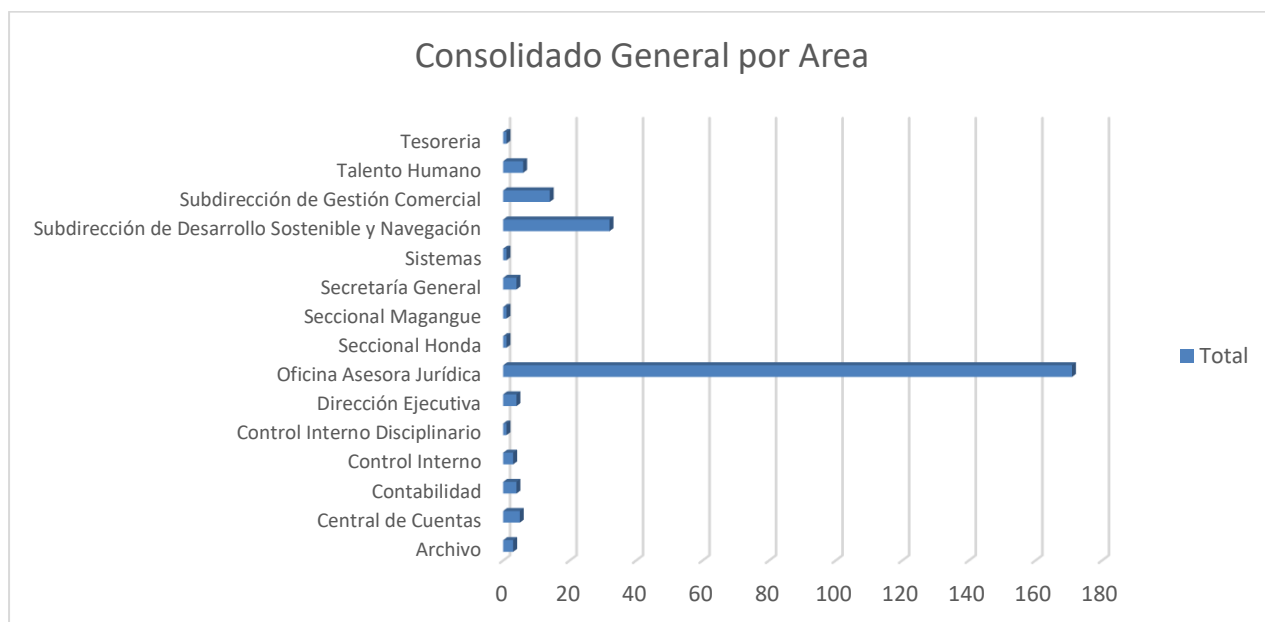
7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Como se observa en la gráfica la Oficina Asesora Jurídica y secretaria general en cabeza de la doctora María Estella Páez Better con **(175)** solicitudes, siendo la dependencia con mayor número de peticiones en el mes de enero, febrero y marzo de 2024

Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y navegación, en cabeza de la Doctora Nubia Isabel Quevedo Ángel, con **(32)** solicitudes.

Y por último la Subdirección de Gestión Comercial, en cabeza de la Doctora María Paula Guerrero Chálela con **(14)** solicitudes.

REPORTE PQRSD POR DEPENDENCIAS	
DEPENDENCIA	Total
Archivo	3
Central de Cuentas	5
Contabilidad	4
Control Interno	3
Control Interno Disciplinario	1
Dirección Ejecutiva	4
Oficina Asesora Jurídica	171
Seccional Honda	1
Seccional Magangue	1
Secretaría General	4
Sistemas	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	32
Subdirección de Gestión Comercial	14
Talento Humano	6
Tesorería	1
Total general	251



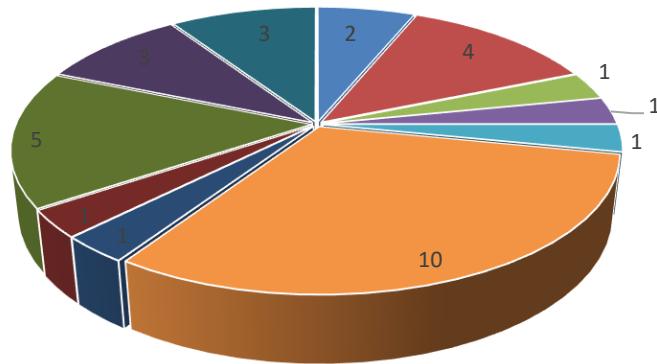
Fuente OPHELIA. Fecha de consulta marzo 2024

- **PQRSD Finalizadas:** Conforme con los registros en el sistema OPHELIA, en el periodo del presente seguimiento se dieron por finalizadas un total de **32** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

PQRSD FINALIZADAS POR AREAS	
AREA RESPONSABLE	Total
Archivo	2
Central de Cuentas	4
Contabilidad	1
Control Interno	1
Dirección Ejecutiva	1
Oficina Asesora Jurídica	10
Seccional Honda	1
Sistemas	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	5
Subdirección de Gestión Comercial	3
Talento Humano	3
Total general	32

PQRSD FINALIZADAS POR AREAS

- Archivo
- Central de Cuentas
- Contabilidad
- Control Interno
- Dirección Ejecutiva
- Oficina Asesora Jurídica
- Seccional Honda
- Sistemas
- Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta marzo 2024

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 navegación.

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.

- **PQRSD con respuesta extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento el sistema de correspondencia - OPHELIA, se reportan **132** peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	5/03/2024 15:41	2024-03-14T17:28:16.737
ANGIE TATIANA HERRERA WAGNER	6/02/2024 15:18	2024-02-07T15:51:00
DALEL ESMUNI DEVIS ANILLO	13/03/2024 15:20	2024-04-30T12:09:13.553
DIANA MARCELA RANGEL NUMA	23/01/2024 15:34	2024-01-26T15:03:40.887
DIANA MARCELA RANGEL NUMA	24/01/2024 10:23	2024-02-01T12:19:23.757
DIANA MARCELA RANGEL NUMA	24/01/2024 10:52	2024-01-29T08:51:26.57
DIANA MARCELA RANGEL NUMA	28/02/2024 9:58	2024-03-12T15:59:13.167
FREDDYS QUINTERO MORALES	14/02/2024 11:02	2024-02-20T08:29:35.647
FREDDYS QUINTERO MORALES	9/04/2024 11:39	2024-04-24T15:54:28.703
LINA MARIA VELANDIA RIOS	24/01/2024 19:09	2024-01-30T08:47:50.81
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	17/01/2024 14:26	2024-03-19T16:08:26.68
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	17/01/2024 14:30	2024-03-19T15:50:00.73
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	17/01/2024 14:37	2024-05-21T16:41:33.693
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	17/01/2024 15:16	2024-03-19T16:13:20.93
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 10:16	2024-05-15T16:00:19.08
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 10:26	2024-05-16T10:21:41.183
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 10:49	2024-05-16T15:00:26.32
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 14:59	2024-05-16T09:57:33.727
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 15:11	2024-05-16T10:34:32.47
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 15:19	2024-03-19T15:51:38.697
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 15:25	2024-05-15T15:58:43.867
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/01/2024 15:33	2024-03-19T16:10:32.833
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	19/01/2024 11:22	2024-05-15T16:01:37.863
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	19/01/2024 15:33	2024-05-15T19:29:02.477
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/01/2024 13:53	2024-05-28T12:52:59.083
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/01/2024 14:08	2024-05-16T10:28:33.61
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/01/2024 14:14	2024-05-20T09:44:31.833
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/01/2024 14:37	2024-05-16T10:41:36.683
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/01/2024 16:44	2024-05-17T10:14:00.873
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/01/2024 17:19	2024-05-16T10:35:14.703
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/01/2024 12:15	2024-05-21T16:40:53.797
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/01/2024 12:32	2024-05-21T16:39:58.93
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/01/2024 11:19	2024-05-16T10:13:42.367
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/01/2024 11:21	2024-04-10T11:18:41.643
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/01/2024 11:57	2024-02-16T21:40:00
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/01/2024 14:25	2024-05-16T09:57:47.377
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/01/2024 15:02	2024-05-16T10:04:21.99

MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/01/2024 15:11	2024-05-16T10:09:46.287
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	25/01/2024 10:08	2024-05-21T16:38:35.187
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	25/01/2024 10:46	2024-05-15T16:04:48.77
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	25/01/2024 16:57	2024-05-17T10:53:00.63
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	25/01/2024 18:16	2024-05-16T12:54:22.517
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	26/01/2024 15:20	2024-05-28T12:53:58.637
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	26/01/2024 16:02	2024-05-16T09:55:42.05
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	26/01/2024 16:05	2024-05-15T16:02:42.223
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/01/2024 12:47	2024-05-16T12:49:04.967
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/01/2024 12:50	2024-05-16T10:32:36.247
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/01/2024 12:52	2024-05-16T14:22:48.043
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/01/2024 14:13	2024-05-16T10:36:52.563
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/01/2024 14:15	2024-05-16T12:28:31.697
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/01/2024 17:14	2024-05-15T15:08:44.91
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	30/01/2024 8:58	2024-05-16T10:38:55.62
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	30/01/2024 9:27	2024-05-28T12:51:45.06
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	30/01/2024 10:13	2024-05-17T10:57:14.693
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	30/01/2024 10:26	2024-05-16T10:19:58.253
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	30/01/2024 16:31	2024-05-15T14:41:49.887
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	30/01/2024 16:55	2024-04-10T11:09:15.93
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	31/01/2024 9:13	2024-05-16T10:22:22.17
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	31/01/2024 10:59	2024-05-16T10:43:05.19
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	31/01/2024 12:03	2024-05-21T16:39:16.747
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	31/01/2024 16:16	2024-05-17T10:31:03.037
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 12:44	2024-05-16T10:29:48.617
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 14:50	2024-05-16T10:45:16.647
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 15:21	2024-05-16T10:20:29.343
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 15:30	2024-04-02T15:56:28.17
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 15:52	2024-05-17T10:55:36.853
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 16:03	2024-05-28T12:55:08.84
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1/02/2024 16:46	2024-05-20T09:02:03.123
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	2/02/2024 12:03	2024-05-21T16:37:57.303
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	5/02/2024 8:46	2024-05-16T10:21:18.277
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	5/02/2024 10:33	2024-03-19T16:09:36.78
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	6/02/2024 16:36	2024-05-16T10:11:12.25
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	7/02/2024 16:44	2024-05-16T12:24:25.107
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	12/02/2024 11:39	2024-03-19T16:18:50.147
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	13/02/2024 15:42	2024-05-16T10:00:27.377
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	13/02/2024 16:58	2024-02-27T08:47:19.25
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	14/02/2024 15:44	2024-02-16T22:07:00
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	15/02/2024 14:51	2024-05-22T11:47:10.21
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	16/02/2024 9:20	2024-05-06T16:36:00.283
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	16/02/2024 15:20	2024-03-26T09:21:02.187
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	19/02/2024 12:37	2024-05-16T14:58:58.92

MARIA ESTELA PAEZ BETTER	20/02/2024 11:03	2024-05-06T16:36:33.697
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	21/02/2024 14:19	2024-05-16T10:37:28.593
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/02/2024 11:29	2024-03-15T09:48:23.5
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	22/02/2024 11:38	2024-03-15T10:34:00.947
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/02/2024 8:26	2024-03-04T10:52:01.607
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/02/2024 8:34	2024-04-16T16:35:47.943
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/02/2024 11:28	2024-04-09T09:27:03.34
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/02/2024 14:27	2024-04-15T10:38:16.13
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	26/02/2024 8:58	2024-04-10T11:11:25.783
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	26/02/2024 14:24	2024-03-15T09:55:58.997
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	27/02/2024 16:08	2024-04-23T10:22:23.557
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	27/02/2024 16:16	2024-04-04T15:04:58.65
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/02/2024 15:05	2024-04-10T11:02:37.427
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	5/03/2024 11:33	2024-03-15T10:24:33.653
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	5/03/2024 12:03	2024-04-29T11:05:45.99
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	5/03/2024 15:51	2024-03-19T14:16:13
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	7/03/2024 16:01	2024-03-15T10:17:27.367
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	7/03/2024 16:53	2024-03-26T09:24:15.317
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	11/03/2024 9:56	2024-03-19T13:10:03.893
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	11/03/2024 13:25	2024-03-15T10:08:27.757
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	11/03/2024 13:59	2024-03-19T13:00:08.973
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	12/03/2024 14:11	2024-03-19T14:08:35.683
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	13/03/2024 12:31	2024-03-15T14:47:10.67
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	14/03/2024 16:09	2024-03-20T13:31:39.733
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	14/03/2024 16:59	2024-03-15T13:11:30.927
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/03/2024 11:52	2024-04-04T14:26:44.247
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18/03/2024 15:10	2024-03-26T09:29:50.813
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	3/04/2024 15:26	2024-04-09T11:16:33.547
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	26/01/2024 12:06	2024-04-01T16:25:10.363
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	19/02/2024 12:31	2024-02-28T17:07:31.17
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	19/02/2024 12:33	2024-02-27T15:23:55.727
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	20/02/2024 7:47	2024-03-04T16:54:44.633
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	1/03/2024 10:30	2024-03-04T10:53:18.623
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	8/03/2024 18:10	2024-03-21T19:24:01.87
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	12/03/2024 12:18	2024-04-09T14:37:17.913
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	15/03/2024 16:57	2024-05-17T15:35:37.943
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	18/03/2024 11:21	2024-04-24T15:42:34.713
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	26/03/2024 11:13	2024-04-29T08:58:09.087
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	1/04/2024 15:33	2024-05-06T11:59:47.267
MELVA INES ROJAS ARCELLA	6/02/2024 15:13	2024-02-07T16:38:30.307
NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL	25/01/2024 17:17	2024-01-26T21:44:46.833

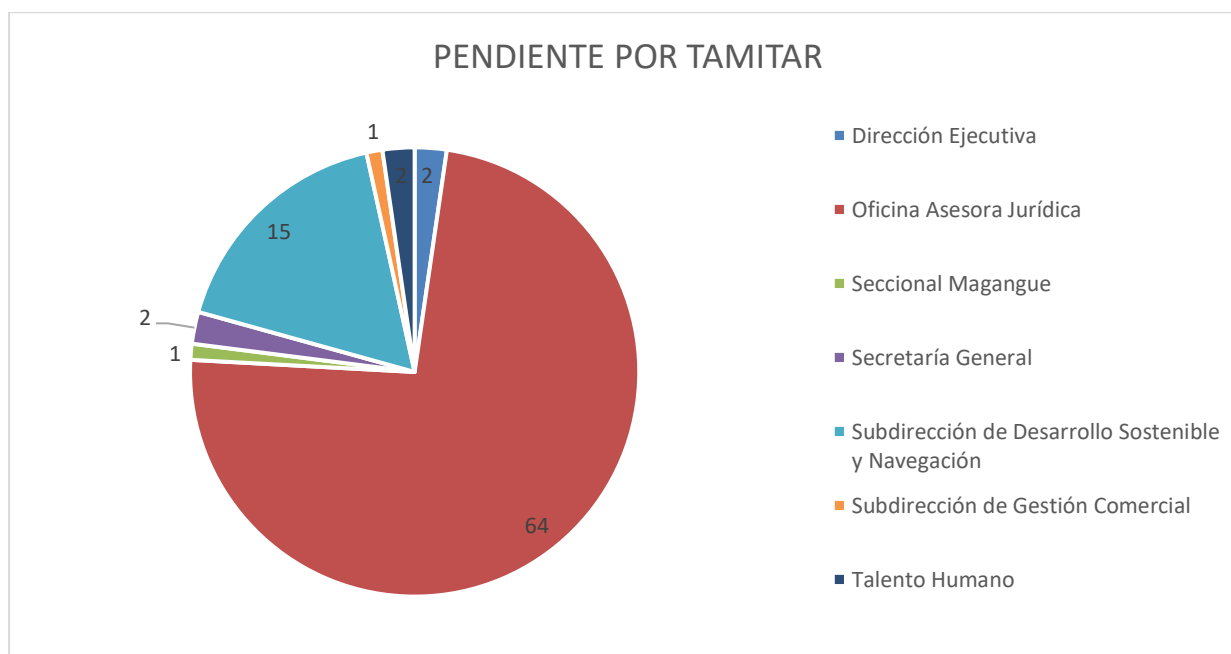
NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL	31/01/2024 12:22	2024-03-11T09:42:42.707
NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL	15/02/2024 16:32	2024-03-04T10:51:05.833
NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL	19/02/2024 11:44	2024-03-13T17:27:26.937
NUBIA ISABEL QUEVEDO ANGEL	19/02/2024 12:28	2024-05-06T11:41:27.037
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	18/03/2024 9:14	2024-05-14T10:28:58.007
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	22/03/2024 16:21	2024-04-01T16:01:48.363
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	4/04/2024 10:26	2024-04-18T12:18:31.587
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	4/04/2024 15:44	2024-04-08T16:40:46.553
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	5/04/2024 12:23	2024-05-06T14:58:30.647
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	8/04/2024 10:39	2024-04-15T16:23:03.91

En relación con la respuesta a las peticiones extemporáneas, se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora Jurídica lidera el tema con **(99)**, seguida de la Subdirección de desarrollo sostenible y navegación **(12)** y tercero la Subdirección de Gestión Comercial **(10)**.

- **PQRSD sin Respuesta:** Efectuada la consulta se reportan **87** peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:

En relación a las peticiones pendientes por tramitar, se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora Jurídica lidera el tema con **(64)**, seguida de la Subdirección de desarrollo sostenible y navegación con **(15)**.

PENDIENTES POR TRAMITAR	TOTAL
Dirección Ejecutiva	2
Oficina Asesora Jurídica	64
Seccional Magangue	1
Secretaría General	2
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	15
Subdirección de Gestión Comercial	1
Talento Humano	2
Total general	87



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta marzo 2024

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