



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

Periodo: ABRIL, MAYO Y JUNIO 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. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA- OPHELIA.....	7
<b>6.1.1. TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>6.2. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de abril 2024: .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de abril 2024:.....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. Grafica No. 2. PQRSD general del mes de mayo 2024: .....</b>	<b>11</b>
<b>6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de mayo 2024:.....</b>	<b>12</b>
<b>6.4. Grafica No. 3. PQRSD general del mes de junio 2024: .....</b>	<b>13</b>
<b>6.4.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de junio 2024:.....</b>	<b>13</b>
7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	15
<b>7.1. PQRSD Finalizadas: .....</b>	<b>16</b>
<b>7.2. PQRSD sin Respuesta: .....</b>	<b>17</b>
<b>7.3. PQRSD con respuesta extemporánea: .....</b>	<b>18</b>
8. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. .....	20

## **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 abril de 2024 al 30 de junio del 2024; 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 formularlas 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 abril, mayo y junio 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 con 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 abril de 2024 al 30 de junio del 2024; 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:

<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>



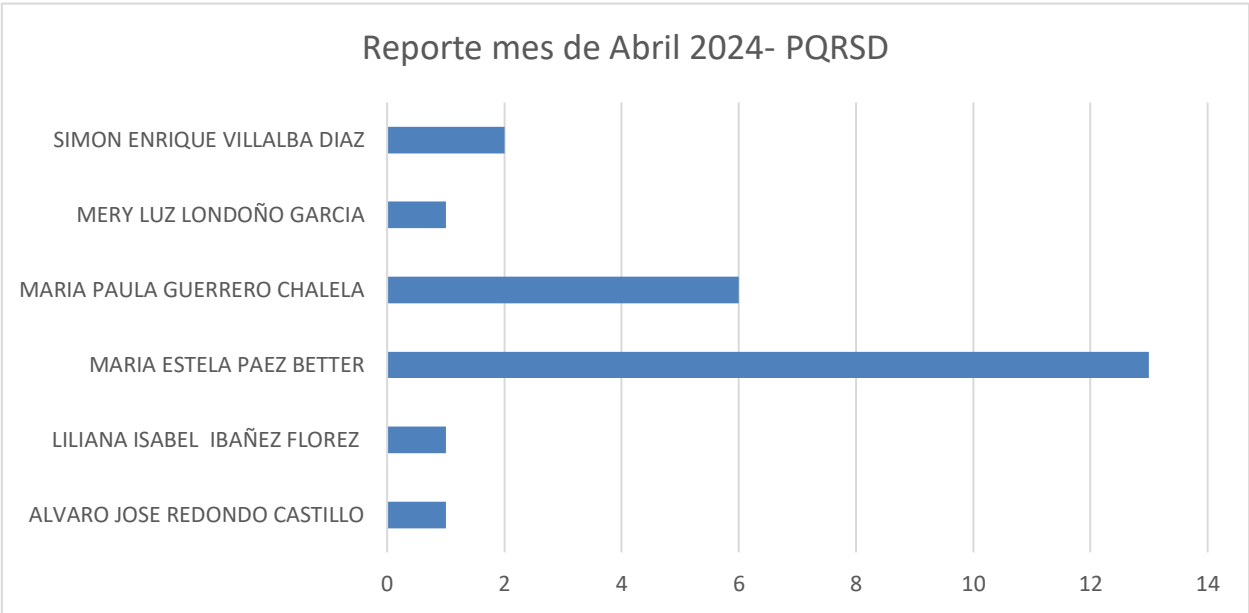
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	<b>10 días</b>
<b>Queja</b>	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, 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 (desde el 01 abril hasta el 30 de junio 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 de correspondencia OPHELIA para los periodos de (Abril, Mayo y Junio de 2024), el reporte de seguimiento generó **70** 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 abril 2024:

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 abril- Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte PQRSD mes de Abril 2024	
Funcionario/Área Responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	1
LILIANA ISABEL IBAÑEZ FLOREZ	1
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	13
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	6
MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	1
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	2
TOTAL	24

6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de abril 2024:

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	Total
ESTADO	
Reasignado	
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>LILIANA ISABEL IBAÑEZ FLOREZ</b>	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>MARIA ESTELA PAEZ BETTER</b>	
ESTADO	Total
Reasignado	1
Pendiente por aceptar	1
Finalizado	11
Total, general	13

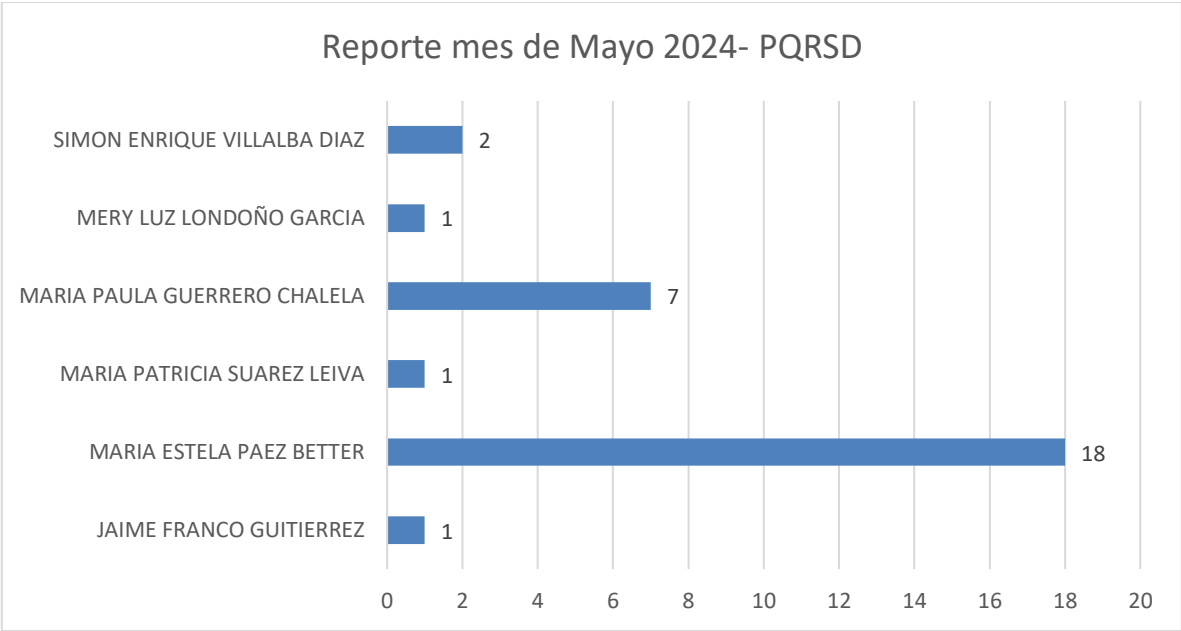
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>MARIA PAULA GUERRERO CHALELA</b>	
ESTADO	Total
Gestión y tramite	1
Reasignado	3
Finalizado	2
Total, general	6

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>MERY LUZ LONDOÑO GARCIA</b>	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ</b>	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Total, general	2

6.3. Grafica No. 2. PQRSD general del mes de mayo 2024:

Se relacionan lasPQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:



Fuente: Reporte PQRSD mayo- Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte mes de Mayo 2024- PQRSD	
Funcionario/Área Responsable	Total
JAIME FRANCO GUITIERREZ	1
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	18
MARIA PATRICIA SUAREZ LEIVA	1
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	7
MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	1
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	2
TOTAL	30

### 6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de mayo 2024:

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JAIME FRANCO GUITIERREZ	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	
ESTADO	Total
reasignado	4
Respuesta en aprobación	1
Finalizado	13
Total general	18

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PATRICIA SUAREZ LEIVA	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

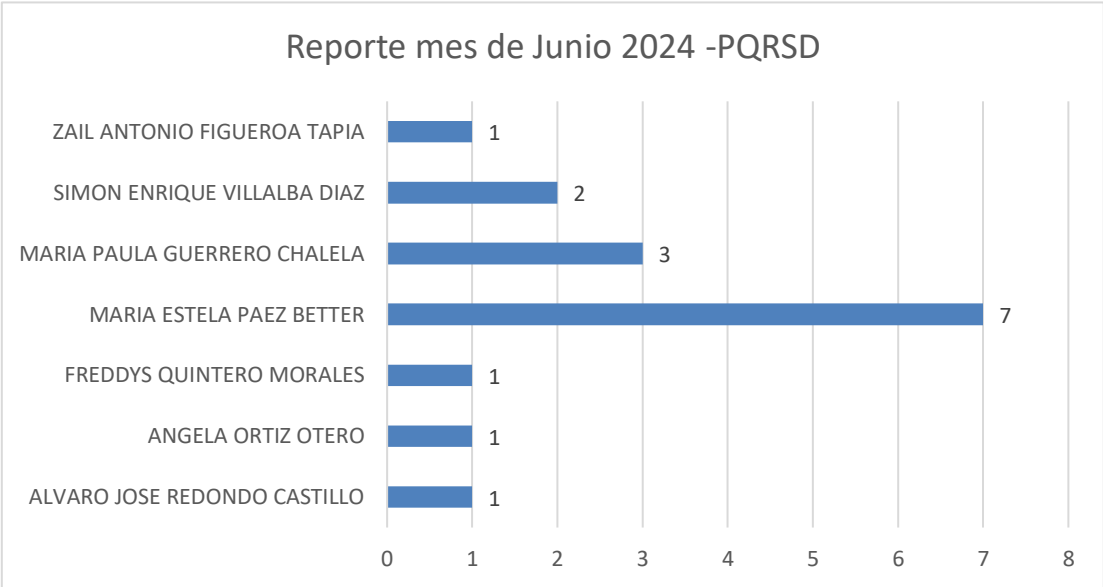
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
ESTADO	Total
Gestión y tramite	1
Reasignado	6
Total general	7

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Total general	2

6.4. Grafica No. 3. PQRSD general del mes de junio 2024:

Se relacionan lasPQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:



Fuente: Reporte PQRSD junio- Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte mes de Junio 2024 -PQRSD	
Funcionario/Área Responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	1
ANGELA ORTIZ OTERO	1
FREDDYS QUINTERO MORALES	1
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	7
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	3
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	2
ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	1
TOTAL	16

6.4.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de junio 2024:

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
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>ANGELA ORTIZ OTERO</b>	
ESTADO	Total
Respuesta en aprobación	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>FREDDYS QUINTERO MORALES</b>	
ESTADO	Total
Reasignado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>MARIA ESTELA PAEZ BETTER</b>	
ESTADO	Total
Reasignado	2
Pendiente por aceptar	1
Gestión y Trámite (Comunicación aprobada y firmada)	2
Finalizadas	2
Total general	7

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>MARIA PAULA GUERRERO CHALELA</b>	
ESTADO	Total
Reasignado	3
Total, general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ</b>	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	2
Total, general	2

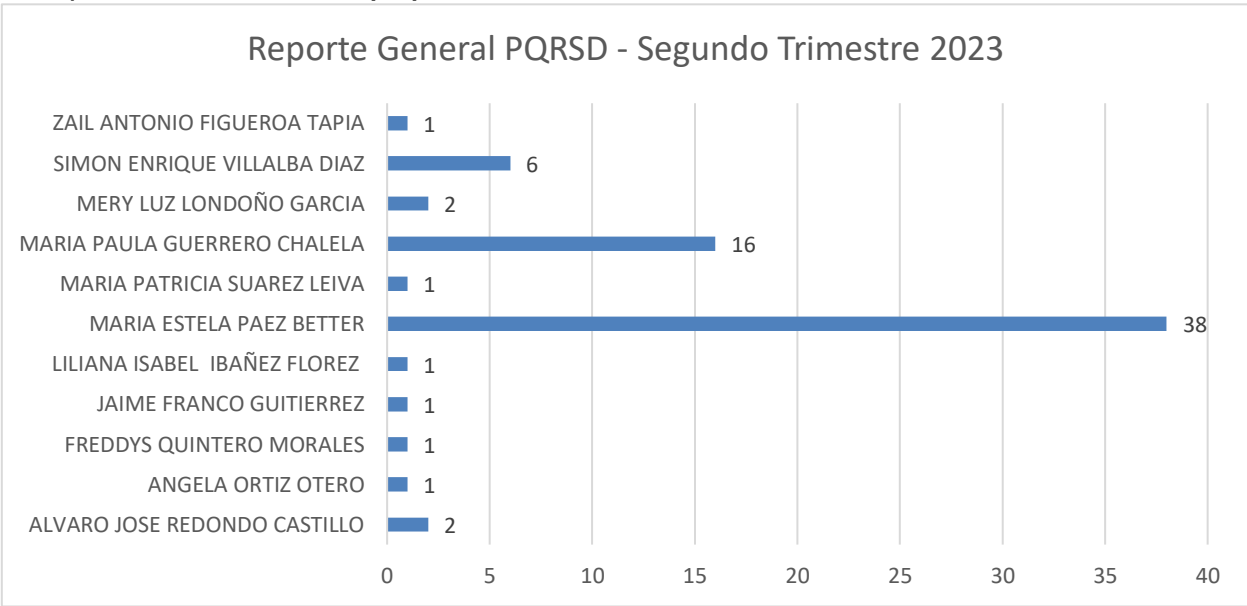
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
<b>ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA</b>	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total, general	1

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

Es importante mencionar que haciendo un comparativo con el primer trimestre del 2024, hay una diferencia significativa en el ingreso de las PQRSD del segundo trimestre de 2024, sin embargo y como se observa en la gráfica la Oficina Asesora Jurídica sigue siendo el área con mayor número de solicitudes, la cual se encuentra en cabeza de la Doctora María Estela Páez Better con **(38)** solicitudes.

Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, en cabeza de la Doctora María Paula Guerrero Chálela, con **(16)** solicitudes.

Y por último la Subdirección de Gestión Comercial, en cabeza del Doctor Simón Enrique Villalba Díaz con **(06)** solicitudes.



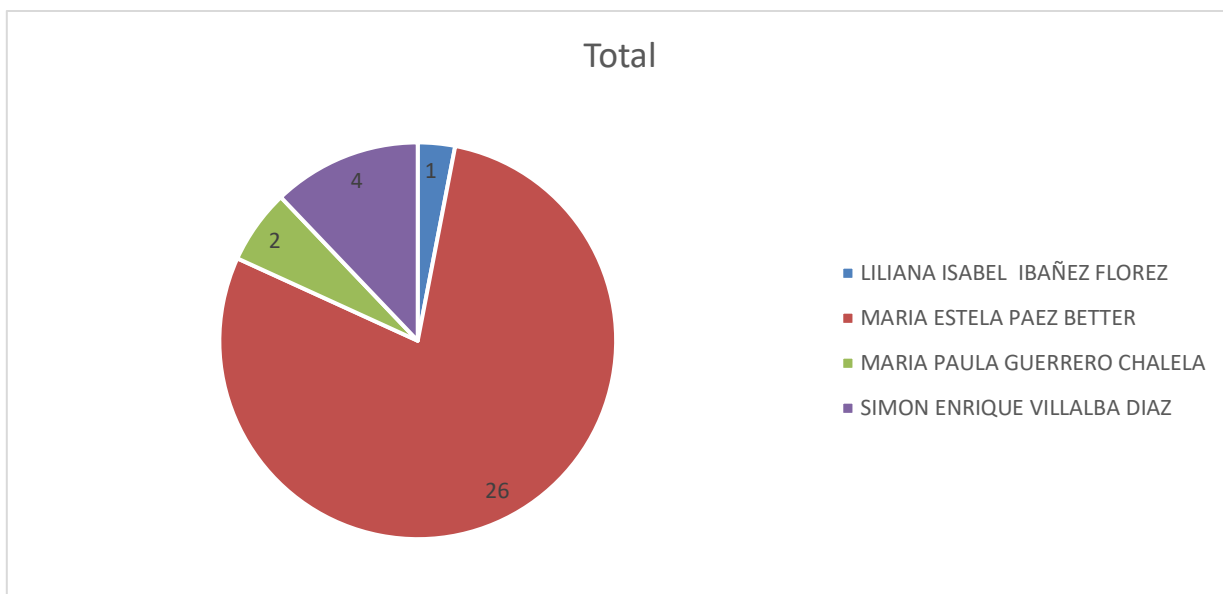
Fuente: Reporte PQRSD - Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte General PQRSD - Segundo Trimestre 2024	
Funcionario/Área Responsable	Total
ALVARO JOSE REDONDO CASTILLO	2
ANGELA ORTIZ OTERO	1
FREDDYS QUINTERO MORALES	1
JAIME FRANCO GUITIERREZ	1
LILIANA ISABEL IBAÑEZ FLOREZ	1
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	38
MARIA PATRICIA SUAREZ LEIVA	1
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	16
MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	2
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	6
ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	1
TOTAL	70



### 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 **(33)** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:



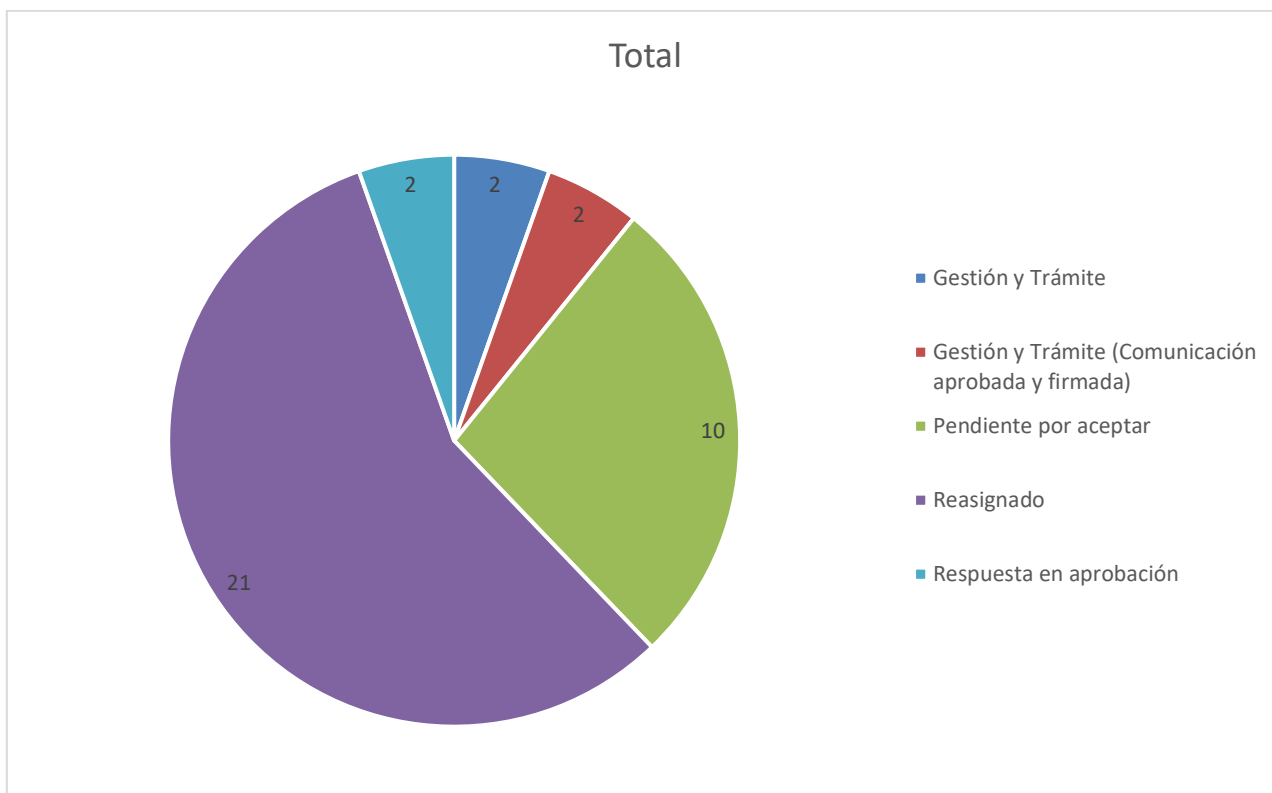
Fuente OPHELIA. Fecha de consulta julio 2024

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 secretaria 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 **(37)** peticiones sin respuesta, reasignadas, pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:



Fuente: Reporte PQRSD- Sistema de Correspondencia Ophelia.

### 7.3. PQRSD con respuesta extemporánea:

Durante el periodo de seguimiento el sistema de correspondencia - OPHELIA, se reportan (20) peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	19/04/2024 16:37	2024-06-26T15:05:44.633
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/04/2024 15:04	2024-04-29T11:08:07.987
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	25/04/2024 9:57	2024-06-18T09:33:19.66
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	29/04/2024 16:58	2024-06-18T09:33:41.223
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	10/05/2024 17:13	2024-06-18T09:26:04.79
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	20/05/2024 12:32	2024-06-04T15:45:02.433
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	21/05/2024 12:24	2024-05-28T12:56:02.34
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/05/2024 9:53	2024-06-26T15:32:55.583
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/05/2024 10:01	2024-06-11T13:34:17.313
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/05/2024 11:21	2024-06-27T11:55:44.5
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	23/05/2024 12:49	2024-06-11T13:25:27.143
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	24/05/2024 9:04	2024-06-26T14:43:05.293
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	4/06/2024 8:57	2024-06-11T14:46:20.123
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	5/06/2024 10:23	2024-06-26T14:37:17.247
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	13/06/2024 15:24	2024-06-24T15:47:02.75
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	18/04/2024 12:44	2024-05-16T10:27:45.81
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	23/04/2024 15:50	2024-05-16T10:15:50.473
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	15/05/2024 11:16	2024-05-30T10:19:01.283
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	23/05/2024 9:40	2024-05-27T11:15:15.443
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	13/06/2024 15:16	2024-06-24T11:24:11.58

En relación con la respuesta a las peticiones extemporáneas, se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora Jurídica tiene **(15)** resueltas extemporáneamente, seguida de la Subdirección de desarrollo sostenible y navegación **(2)** y tercero la Subdirección de Gestión Comercial **(3)**.

## **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 sigue evidenciando 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. A pesar del avance que hemos tenido referente a la respuesta oportuna de las peticiones que ingresan al sistema de correspondencia OPHELIA, 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**

Elaboró: Ronald Jesús Álvarez Varela

Revisó: Freddy Quintero Morales