



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



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

Periodo: OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 DELSISTEMA DE CORRESPONDENCIA- OPHELIA .....	7
6.1.1. TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES .....	7
6.2. <b>Grafica No. 1. PQRSD general del mes de octubre 2024:</b> Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación .....	9
6.2.1. <b>PQRSD por funcionario Responsable mes de octubre 2024:</b> Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación .....	9
6.3. <b>Grafica No. 2. PQRSD general del mes de noviembre 2024:</b> Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación .....	11
6.3.1. <b>PQRSD por funcionario Responsable mes de noviembre 2024:</b> Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación .....	12
6.4. <b>Grafica No. 3. PQRSD general del mes de diciembre 2024:</b> Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación .....	13
6.4.1. <b>PQRSD por funcionario Responsable mes de diciembre 2024:</b> Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación .....	14
7. CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	15
7.1. <b>PQRSD Finalizadas:</b> Conforme con los registros en el sistema OPHELIA, en el periodo del presente seguimiento se dieron por finalizadas un total de <b>38</b> peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así .....	16
7.2. <b>PQRSD sin Respuesta:</b> Efectuada la consulta se reportan 7 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle.....	17
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 2024 al 31 de diciembre1 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los entes y partes interesadas, mediante el análisis de los datos registrados en el reporte generado por el Sistema de Correspondencia OPHELIA, con el fin de formular recomendaciones 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 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 reporte generado por 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 del 2024 al 31 de diciembre 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.

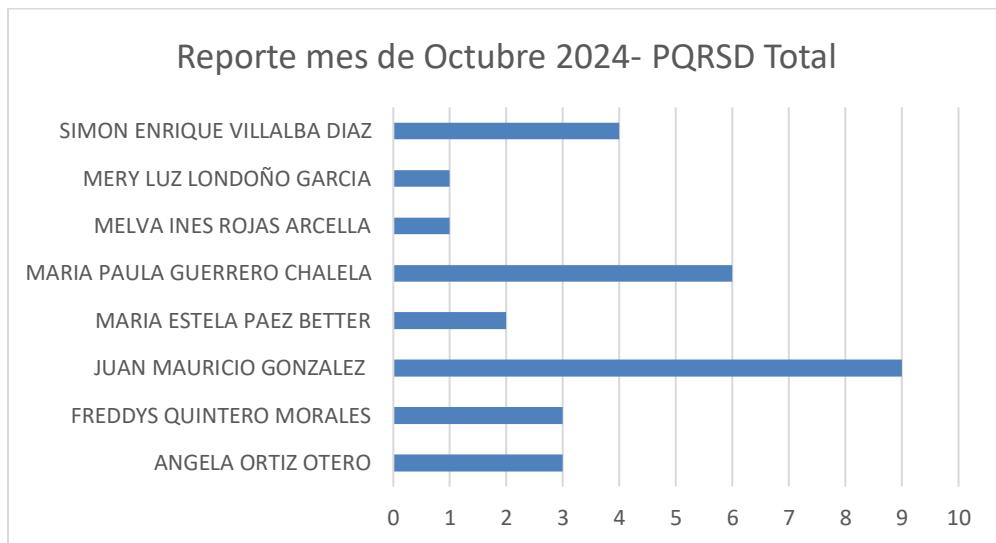
Se relaciona continuación los términos de ley para dar respuestas a las PQRSD según sea el caso:

<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 (octubre, noviembre y diciembre del 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 períodos de (octubre, noviembre y diciembre del 2024), el reporte de seguimiento generó **80** 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 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 Octubre sistema de correspondencia Ophelia.

Reporte mes de Octubre 2024- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Secretaría General	ANGELA ORTIZ OTERO	3
Oficina de Control Interno	FREDDYS QUINTERO MORALES	3
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	9
Secretaría General	MARIA ESTELA PAEZ BETTER	2
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	6
Secretaría General	MELVA INES ROJAS ARCELLA	1
Oficina Asesora de Planeación	MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	1
Subdirección de Gestión Comercial	SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	4
		<b>Total general</b>
		<b>29</b>

**6.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de octubre 2024:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ANGELA ORTIZ OTERO	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Respuesta en aprobación	2
<b>Total, general</b>	<b>3</b>

<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>	
FREDDYS QUINTERO MORALES	
<b>ESTADO</b>	Total
Finalizado	8
Reasignado	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>	
JUAN MAURICIO GONZALEZ	
<b>ESTADO</b>	Total
Finalizado	8
Reasignado	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

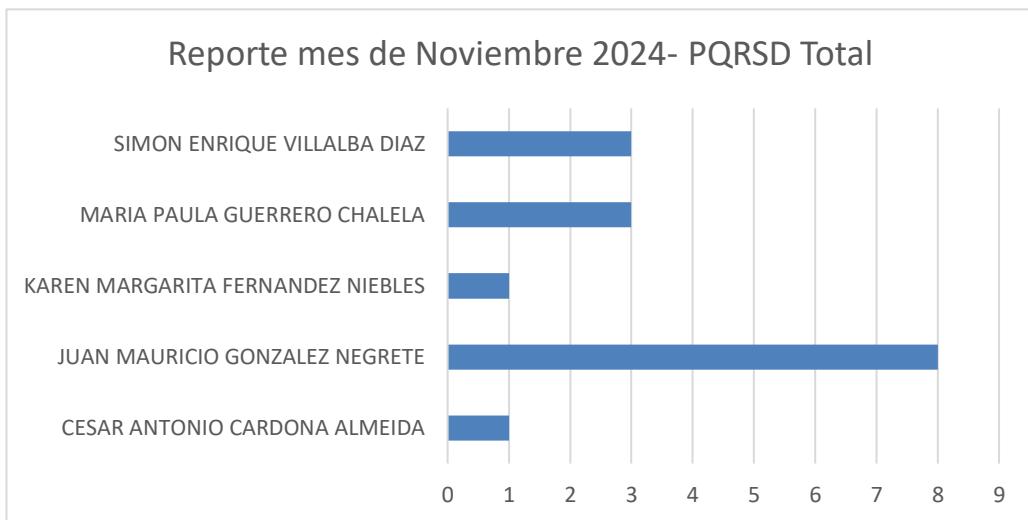
<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>	
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	
<b>ESTADO</b>	Total
Finalizado	1
Reasignado	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
<b>ESTADO</b>	Total
Finalizado	5
Reasignado	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>

<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>	
MELVA INES ROJAS ARCELLA	
<b>ESTADO</b>	Total
Finalizado	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE</b>	
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	
<b>ESTADO</b>	Total
Finalizado	3
Respuesta en modificación	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

**6.3. Grafica No. 2. PQRSD general del mes de noviembre 2024:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:



Fuente: Reporte PQRSD noviembre Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte mes de Noviembre 2024- PQRSD		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	Total
CIIC	CESAR ANTONIO CARDONA ALMEIDA	1
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	8
Secretaría General	KAREN MARGARITA FERNANDEZ NIEBLES	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	3
Subdirección de Gestión Comercial	SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	3
<b>Total general</b>		<b>16</b>

**6.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de noviembre 2024:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CESAR ANTONIO CARDONA ALMEIDA	
ESTADO	Total
Finalizado	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

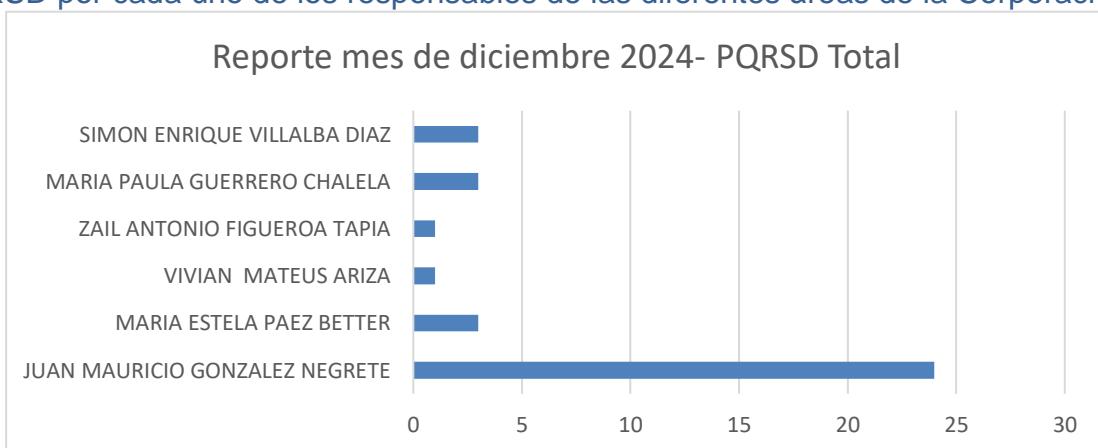
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	
ESTADO	Total
Finalizado	6
Respuesta en elaboración	1
Reasignado	2
Total general	9

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
KAREN MARGARITA FERNANDEZ NIEBLES	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
ESTADO	Total
Comunicación aprobada y firmada	1
Reasignado	1
Respuesta en modificación	1
Total general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	
ESTADO	Total
Ánalisis de revisión(es)	1
Gestión y Trámite	2
Total general	3

**6.4. Grafica No. 3. PQRSD general del mes de diciembre 2024:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:



Fuente: Reporte PQRSD diciembre Sistema de Correspondencia Ophelia.

Reporte mes de diciembre 2024- PQRSD		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	Total
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	24
Secretaria General	MARIA ESTELA PAEZ BETTER	3
Oficina de Gestión y Enlace Bogotá	VIVIAN MATEUS ARIZA	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	3
Subdirección de Gestión Comercial	SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	3
	<b>Total general</b>	<b>35</b>

**6.4.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de diciembre 2024:** Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	
ESTADO	Total
Respuesta en modificación	1
Finalizado	9
Reasignado	5
Pendiente por aceptar	3
En análisis jurídico	5
Respuesta en aprobación	1
<b>Total general</b>	<b>24</b>

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	
ESTADO	Total
En análisis jurídico	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
VIVIAN MATEUS ARIZA	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>

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

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
ESTADO	Total
Gestión y Trámite	1
Reasignado	1
Pendiente por aceptar	1
Total general	3

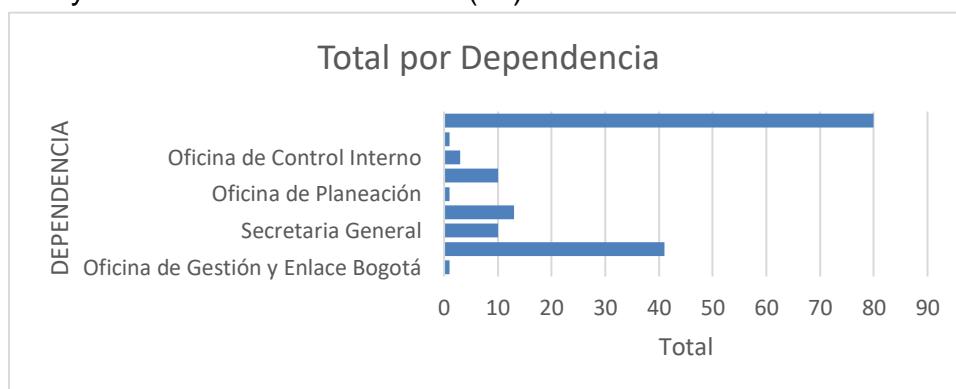
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Reasignado	1
Total general	3

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

Como se observa en la gráfica la Oficina Asesora Jurídica en cabeza del Doctor Juan Mauricio González Negrete con (41) solicitudes, siendo la dependencia con mayor número de peticiones en el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2024.

Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, en cabeza de la Doctora María Paula Guerrero Chalela, con (13) solicitudes.

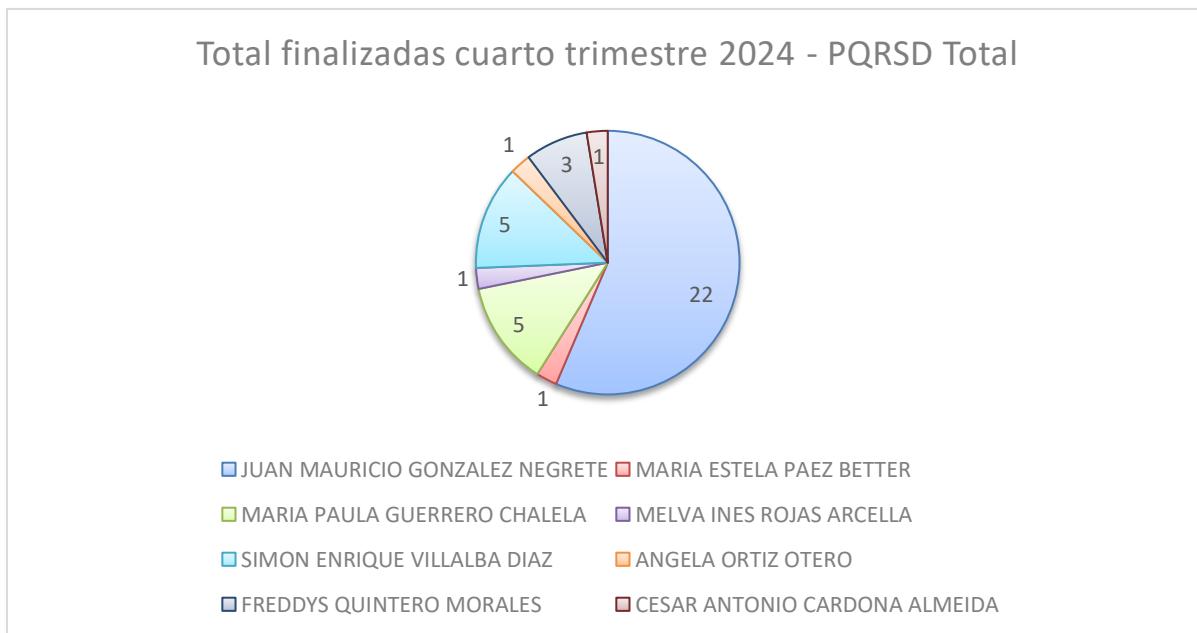
Y por último la Subdirección de Gestión Comercial, en cabeza del Doctor Simón Enrique Villalba Diaz y la Secretaría General con (10) solicitudes.



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta enero 2025

DEPENDENCIA	Total
Oficina de Gestión y Enlace Bogotá	1
Oficina Asesora Jurídica	41
Secretaría General	10
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	13
Oficina de Planeación	1
Subdirección de Gestión Comercial	10
Oficina de Control Interno	3
CIIC	1
	80

**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 **39** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:



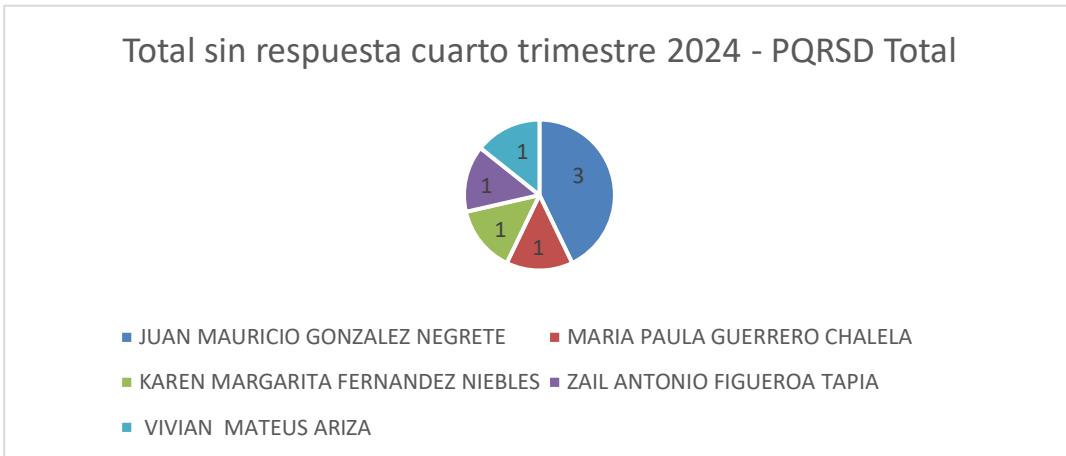
Fuente OPHELIA. Fecha de consulta enero 2025

En relación con la respuesta a las peticiones, se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina Asesora Jurídica es el área con mayor PQRSD finalizadas en este trimestre, 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.

**7.2. PQRSD sin Respuesta:** Efectuada la consulta se reportan **7** peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:



Fuente OPHELIA. Fecha de consulta enero 2025

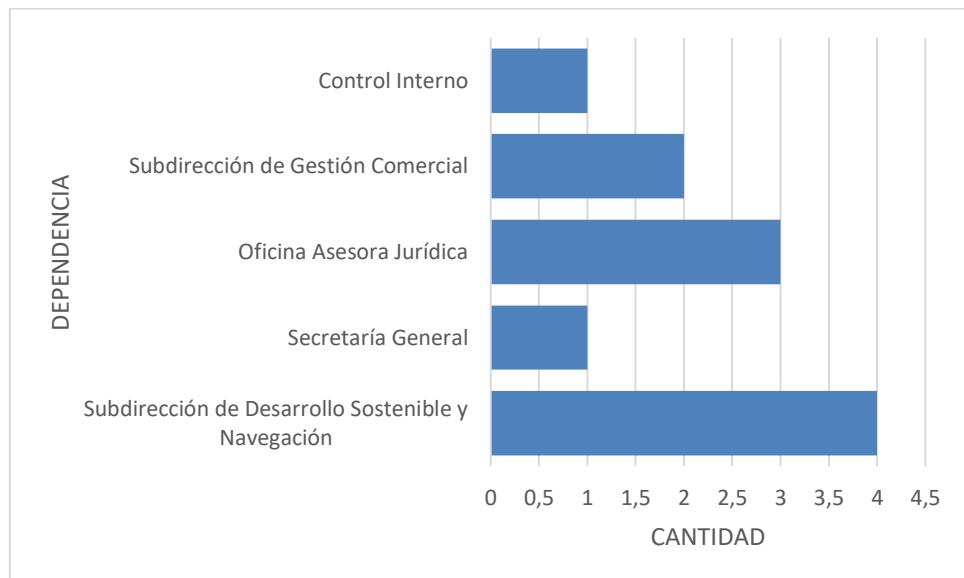
### 7.3. PQRSD con respuesta extemporánea:

Durante el periodo de seguimiento el sistema de correspondencia - OPHELIA, se reportan (11) peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	2024-11-05T20:44:59.4	28/10/2024 14:15
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	2024-12-13T09:26:34.657	1/11/2024 12:34
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2024-11-06T14:49:57.603	5/11/2024 16:50
Secretaría General	MARIA ESTELA PAEZ BETTER	2024-12-11T12:22:05.343	6/11/2024 15:30
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2024-12-16T19:10:02.233	7/11/2024 12:33
Subdirección de Gestión Comercial	SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	2024-11-26T09:56:15.447	8/11/2024 16:32
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	2024-12-16T21:14:39.2	13/11/2024 9:37
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2024-12-06T13:44:11.93	28/11/2024 12:52

Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2024-12-23T12:50:38.58	19/12/2024 16:09
Subdirección de Gestión Comercial	SIMON ENRIQUE VILLALBA DIAZ	2024-12-27T09:56:18.07	23/12/2024 14:00
Control Interno	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-01-09T12:28:04.8	2/01/2025 15:32

En relación con la respuesta a las peticiones extemporáneas, se observa que durante el periodo de seguimiento la Subdirección de desarrollo sostenible y navegación tiene (4) resueltas extemporáneamente, seguida de la Oficina Asesora Jurídica con (3), tercero la Subdirección de Gestión Comercial (2), cuarto Secretaría General con (1) y quinta la Oficina de Control Interno con (1).



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

La gestión de las PQRSD durante el trimestre evidencia el compromiso, la responsabilidad y la vocación de servicio de cada una de las dependencias de CORMAGDALENA. Es motivo de reconocimiento la disposición y el esfuerzo de los equipos para dar respuesta oportuna y de fondo a las inquietudes de la ciudadanía y los entes de control, lo que fortalece la confianza institucional y el sentido de pertenencia.

En ese sentido, y con el propósito de continuar avanzando hacia la excelencia en la atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno, en un espíritu de colaboración y mejora continua, sugiere las siguientes acciones

1. Se destaca el liderazgo y la capacidad de respuesta de la Oficina Asesora Jurídica, que gestionó el mayor volumen de solicitudes (43) y finalizó el mayor número de trámites en el trimestre. Este desempeño evidencia un alto nivel de

compromiso y conocimiento técnico. Como oportunidad de mejora, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento interno y la priorización de trámites, especialmente para reducir el número de respuestas extemporáneas (10 casos reportados). El análisis periódico de los tiempos de gestión permitirá identificar posibles cuellos de botella y anticipar soluciones efectivas.

2. Se resalta la gestión técnica y la disposición para la articulación interinstitucional, por parte de la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, evidenciada en la atención de 28 solicitudes. No obstante, se identificaron 3 respuestas extemporáneas y un número significativo de solicitudes pendientes. Se sugiere implementar alertas tempranas y reuniones periódicas de revisión de estado de trámites, así como promover la documentación clara de los procesos técnicos. Compartir las buenas prácticas identificadas con otras áreas fortalecerá el trabajo en equipo y la eficiencia institucional
3. 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”.
4. Es importante que los líderes de proceso revisen y ajusten los controles establecidos para mitigar el riesgo de respuestas extemporáneas o sin resolver. La revisión periódica de procedimientos y la capacitación continua del personal contribuirán a reducir la materialización de este riesgo y a consolidar una gestión eficiente y conforme a la normativa vigente.
5. Se resalta la gestión técnica y la disposición para la articulación interinstitucional, evidenciada en la atención de 28 solicitudes. No obstante, se identificaron 3 respuestas extemporáneas y un número significativo de solicitudes pendientes. Se sugiere implementar alertas tempranas y reuniones periódicas de revisión de estado de trámites, así como promover la documentación clara de los procesos técnicos. Compartir las buenas prácticas identificadas con otras áreas fortalecerá el trabajo en equipo y la eficiencia institucional
6. Se evidencia que en el reporte que genera el sistema de correspondencia 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.
7. Se reconoce la atención diligente y orientada al usuario en los temas comerciales y de servicios, con 9 solicitudes gestionadas por la Subdirección de Gestión Comercial. Aunque el volumen es menor, se presentaron 3 respuestas extemporáneas. Se recomienda revisar los procedimientos internos para

identificar posibles causas de retraso y fortalecer la coordinación con otras áreas cuando los trámites requieran insumos técnicos o jurídicos, asegurando así una respuesta integral y dentro de los términos legales

8. Se evidencia que las fechas de vencimiento reportadas por OPHELIA no están acordes 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.
9. Se valora la gestión estable y organizada en la atención de PQRSD de la Secretaría General, con bajo volumen de solicitudes y solo 2 casos extemporáneos. Se sugiere mantener el monitoreo constante y compartir las estrategias exitosas de gestión documental y seguimiento con otras dependencias, promoviendo así la mejora continua en toda la organización.
10. De acuerdo con el reporte anterior se ha visto un avance significativo en las respuestas, dado que se han estado tramitando por la misma plataforma y no por correo electrónico, ya que toda petición debe ser contestada por el canal donde ingresa la PQRSD en este caso es el sistema de Correspondencia OPHELIA.

**Nota aclaratoria sobre los estados de las PQRSD:** La diferencia entre el total de solicitudes registradas y la suma de aquellas finalizadas o pendientes de respuesta se explica por la existencia de otros estados en el sistema OPHELIA, tales como "reasignado", "pendiente por aceptar", "en análisis jurídico", "respuesta en modificación" y "respuesta en aprobación", entre otros. Estas categorías reflejan el flujo real de los trámites y garantizan la trazabilidad de cada solicitud, permitiendo un seguimiento detallado y transparente del proceso de atención a las PQRSD.



ALBERT ALFARO  
Jefe Oficina de Control Interno  
Proyecto: Dayana Paola Blanco Utria   
Profesional Universitario –  
Control Interno