

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

Periodo: ENERO- MARZO DE 2025

Contenido

1.	INTRODUCCION	2
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	NORMATIVIDAD	3
5.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	4
6.	INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA – PQRSD.....	4
6.1.	ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DELSISTEMA DE CORRESPONDENCIA- OPHELIA.....	5
6.1.1.	TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES	5
6.2.	ANALISIS DE DATOS ENERO, FEBRERO Y MARZO:	6
6.2.1.1.	Grafica No. 1. PQRSD general del mes de Enero 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación	7
6.2.1.2.	PQRSD por funcionario Responsable mes de Enero 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación: 7	
6.2.2.1.	Grafica No. 2. PQRSD general del mes de Febrero 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación 8	
6.2.2.2.	PQRSD por funcionario Responsable mes de febrero 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación: 9	
6.2.3.1.	Grafica No. 3. PQRSD general del mes de Marzo 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación 10	
6.2.3.2.	PQRSD por funcionario Responsable mes de marzo 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación: 11	
7.	CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.	12
7.1.	PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 23 peticiones pendientes por aceptar, respuesta en aprobación, resignado, gestión y trámite y análisis de reasignación, a continuación, el detalle:	13
7.2.	PQRSD con respuesta extemporánea:	13
8.	RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	14

1. INTRODUCCION

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

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección Ejecutiva de la Corporación un informe trimestral sobre el particular; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 31 de marzo del 2025; 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 enero y marzo de 2025, 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:
 - 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.

- 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 FRENTA 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 del 2025 al 31 de marzo del 2025; para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el sistema de correspondencia OPHELIA por los diferentes entes (Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, entre otras.), con el objetivo de determinar el cumplimiento en las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los diferentes procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Corporación.

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

6.1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA- OPHELIA.

6.1.1. TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES

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

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

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

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

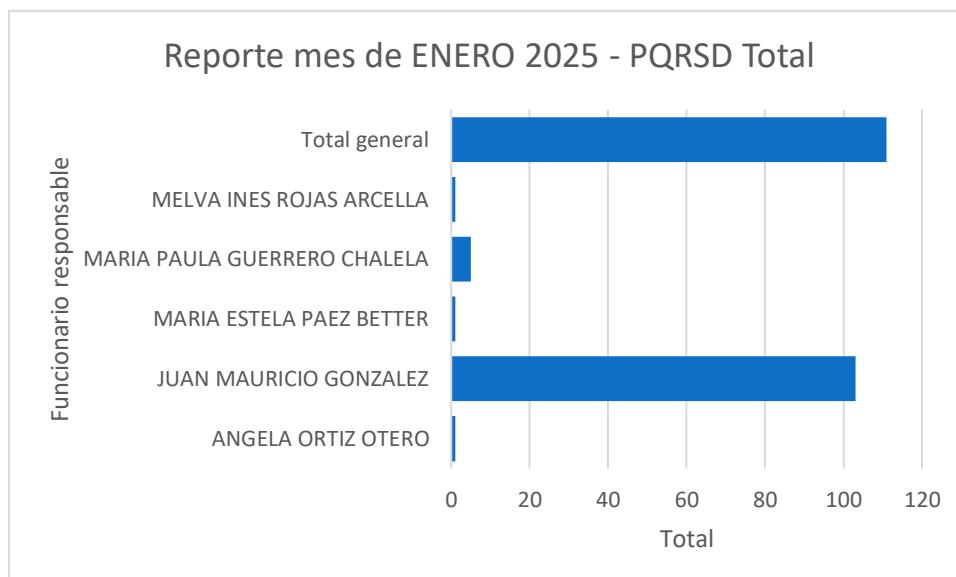
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión de Correspondencia “OPHELIA”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero, febrero y marzo del 2025), Cormagdalena presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Las entradas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”: Mediante consulta efectuada al sistema de correspondencia OPHELIA para los períodos de (enero, febrero y marzo del 2025), el reporte de seguimiento generó 198 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. ANALISIS DE DATOS ENERO, FEBRERO Y MARZO:

6.2.1.1. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de Enero 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación



Reporte mes de ENERO 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Secretaría General	ANGELA ORTIZ OTERO	1
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	103
Secretaría General	MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	5
Secretaría General	MELVA INES ROJAS ARCELLA	1
Total general		111

6.2.1.2. PQRSD por funcionario Responsable mes de Enero 2025: 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
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZALEZ	

ESTADO	Total
Finalizado	95
Reasignada	5
Respuesta en aprobación	1
Análisis de reasignación	2
Total general	103

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	
ESTADO	Total
Análisis de reasignación	1
Total general	1

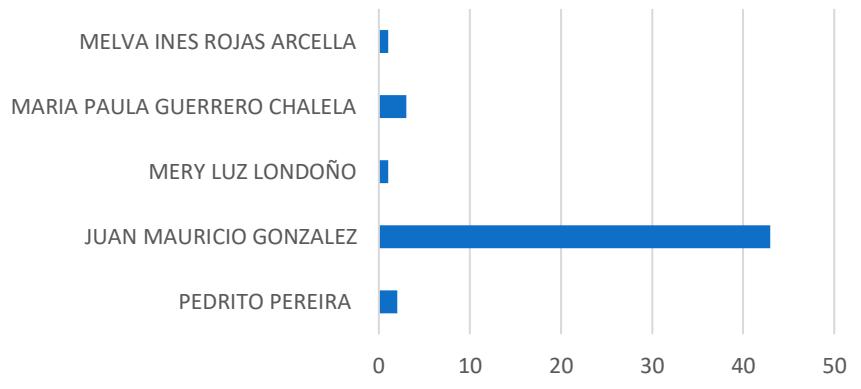
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	
ESTADO	Total
Gestión y trámite	1
Reasignado	1
Respuesta en elaboración	2
Total general	5

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

6.2.2.1. Grafica No. 2. PQRSD general del mes de Febrero 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación

Reporte mes de FEBRERO 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Subdirección comercial	PEDRITO PEREIRA	2
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	42
Oficina Planeación	MERY LUZ LONDOÑO	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	3
Secretaría General	MELVA INES ROJAS ARCELLA	1
Total general		49

Reporte mes de FEBRERO 2025- PQRSD Total



6.2.2.2. PQRSD por funcionario Responsable mes de febrero 2025:

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

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
PEDRITO PEREIRA	
ESTADO	Total
Reasignado	2
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZALEZ	
ESTADO	Total
Finalizado	19
Gestión y trámite	4
Reasignado	19
Total general	42

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MERY LUZ LONDONO	
ESTADO	Total
Pendiente por aceptar	1
Total general	1

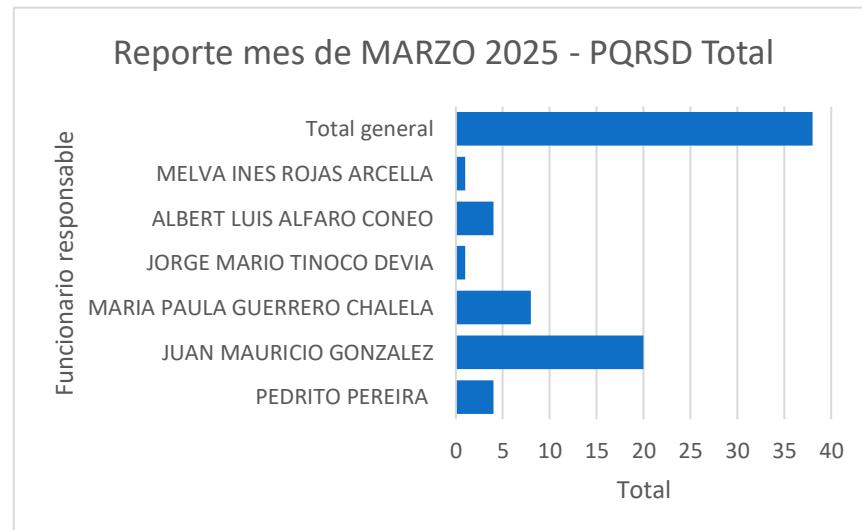
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO	
ESTADO	Total

Finalizado	2
Revisión	1
Total general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MELVA INES ROJAS	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

6.2.3.1. Grafica No. 3. PQRSD general del mes de Marzo 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación

Reporte mes de MARZO 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Subdirección comercial	PEDRITO PEREIRA	4
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	20
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	8
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	1
Control Interno	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	4
Secretaria General	MELVA INES ROJAS ARCELLA	1
Total general		38



6.2.3.2. PQRSD por funcionario Responsable mes de marzo 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
PEDRITO PEREIRA	
ESTADO	Total
Reasignado	1
Finalizado	3
Total general	4

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JORGE MARIO TINOCO DEVIA	
ESTADO	Total
Reasignado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZALEZ	
ESTADO	Total
Finalizado	18
Gestión y trámite	1
Reasignado	1
Total general	20

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

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO	
ESTADO	Total
Finalizado	7
Gestión y Trámite	1
Total general	8

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MELVA INES ROJAS	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

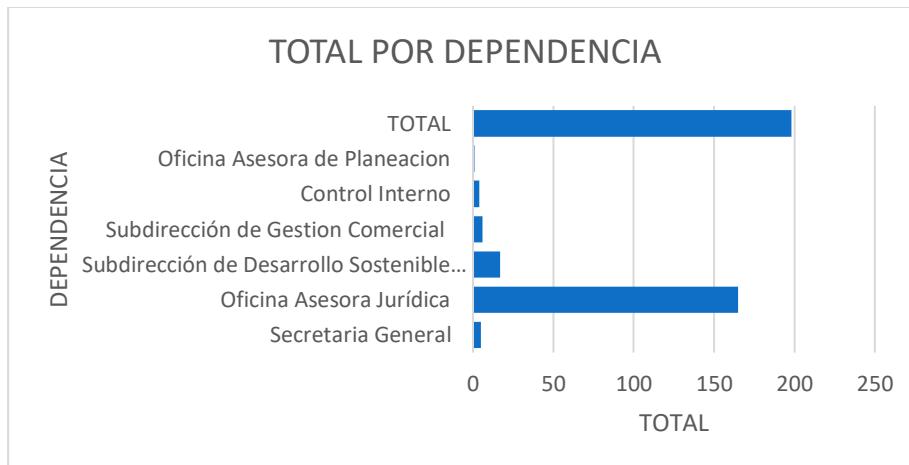
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALBERT LUIS ALFARO CONEO	
ESTADO	Total
Finalizado	3
Pendiente por aceptar	1
Total general	4

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 (165) solicitudes, siendo la dependencia con mayor número de peticiones en el mes de enero, febrero y marzo de 2025.

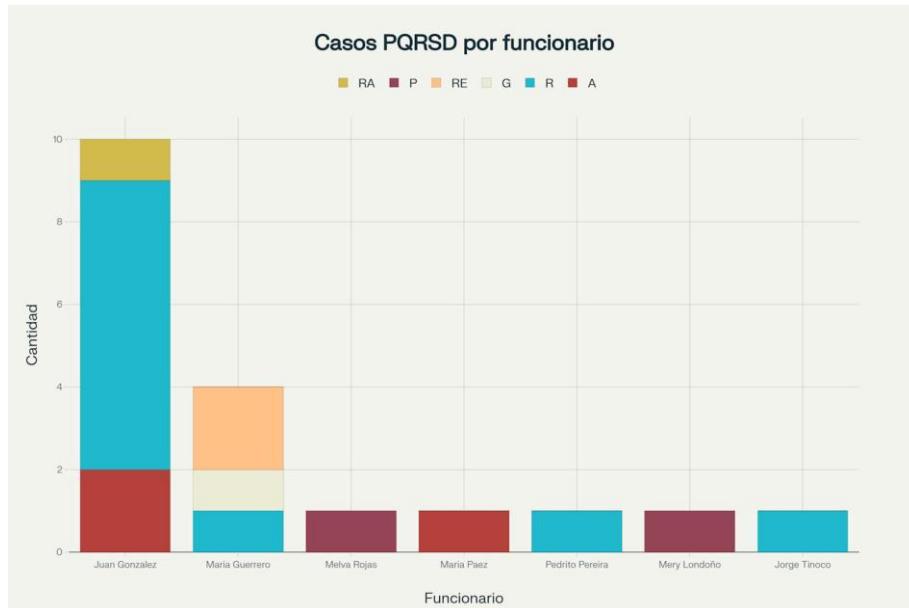
Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, en cabeza de la Doctora María Paula Guerrero Chalela, con (17) solicitudes.

Luego Secretaría General con (5), en cabeza del Doctora María Estela por último la Subdirección de Gestión Comercial con (6) en cabeza del doctor Pedrito Pereira, Control Interno con (4) solicitudes y Oficina de planeación con (1) solicitudes.



DEPENDENCIA	Total
Oficina Asesora Jurídica	165
Secretaria General	5
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	17
Oficina de Planeación	1
Control Interno	4
Subdirección de Gestión Comercial	6
Total	198

7.1. PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 23 peticiones pendientes por aceptar, respuesta en aprobación, resignado, gestión y trámite y análisis de reasignación, a



continuación, el detalle:

A: Análisis de reasignación

R: Reasignado

G: Gestión y Trámite

RE: Respuesta en elaboración

P: Pendiente por aceptar

RA: Respuesta en aprobación

7.2. PQRSD con respuesta extemporánea:

Durante el periodo de seguimiento el sistema de correspondencia - OPHELIA, se reportan (46) peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-01-28T14:19:57.937	24/01/2025 8:53
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-26T11:58:32.79	28/01/2025 13:58
Subdirección de Gestión Comercial	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-10T09:15:23.977	30/01/2025 16:12
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-21T10:37:46.653	31/01/2025 17:22
Subdirección de Gestión Comercial	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-15T12:24:52.45	31/01/2025 17:31
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-01-29T16:17:10.19	31/01/2025 17:33
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-06T12:06:16.013	3/02/2025 12:12
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-04T13:26:27.5	3/02/2025 16:41
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-05T14:40:02.663	4/02/2025 12:10

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T14:59:54.6	5/02/2025 9:35
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:53:17.697	5/02/2025 9:41
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T15:01:04.487	5/02/2025 15:04
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T13:34:55.68	6/02/2025 11:17
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:55:26.737	6/02/2025 14:53
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:55:03.593	6/02/2025 15:35
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:56:04.623	6/02/2025 16:14
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:07:59.53	7/02/2025 11:04
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:08:32.533	7/02/2025 11:10
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-18T11:05:57.6	7/02/2025 11:43
Subdirección de Gestión Comercial	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-02-20T14:44:46.553	10/02/2025 16:28
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-06T14:07:12.923	19/02/2025 16:20
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-04T15:26:12.937	21/02/2025 9:20
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:48:33.177	26/02/2025 11:59
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-07T11:24:47.627	26/02/2025 16:47
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-04T15:25:26.847	27/02/2025 12:00
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:50:51.807	27/02/2025 12:03
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:57:48.94	3/03/2025 11:00
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-06T14:08:17.717	3/03/2025 11:08
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:53:18.75	3/03/2025 11:38
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-06T14:07:43.947	4/03/2025 8:09
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:51:39.793	4/03/2025 8:12
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:47:10.757	7/03/2025 14:18
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2025-03-11T12:55:48.787	7/03/2025 16:52
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	19/03/2025	13/03/2025 8:25
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	19/03/2025	13/03/2025 8:29
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	19/03/2025	13/03/2025 11:14
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	19/03/2025	14/03/2025 11:21
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	31/03/2025	20/03/2025 14:54
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	26/03/2025	14/03/2025 14:48
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	26/03/2025	25/03/2025 10:20
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	26/03/2025	25/03/2025 11:30
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	26/03/2025	25/03/2025 12:05
Oficina Asesora Jurídica	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	3/04/2025	20/03/2025 8:27
Oficina Asesora Jurídica	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	2/04/2025	20/03/2025 16:48
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	3/04/2025	25/03/2025 9:15
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	1/04/2025	28/03/2025 10:18

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

Durante el periodo analizado, la Corporación gestionó un total de 198 solicitudes ciudadanas a través de sus canales escritos. De este universo, los datos revelan una situación que demanda nuestra atención inmediata: al cierre del trimestre, 46 respuestas fueron emitidas de forma extemporánea y 23 solicitudes se encontraban aún sin respuesta definitiva. Esto significa que más de un tercio de las interacciones con la ciudadanía (69 casos en total) presentaron demoras o incumplimientos respecto a los términos legales, lo cual nos expone a riesgos legales, disciplinarios y reputacionales.

Un análisis más profundo revela que la causa principal de este cuello de botella es la altísima concentración de la carga operativa. La Oficina Asesora Jurídica (OAJ) tuvo a su cargo la gestión de 165 de estas solicitudes, lo que equivale al 83% del total. Esta centralización excesiva no solo sobrecarga a un área vital para la Corporación, sino que también evidencia una debilidad sistemática en la capacidad de las demás dependencias para asumir la responsabilidad de respuesta en los asuntos de su competencia.

Estos resultados no pueden ser vistos como un hecho aislado. Son, en realidad, el síntoma más visible de las mismas debilidades de fondo que han sido señaladas por la Contraloría General de la República (CGR) en sus auditorías. El reciente informe de la CGR, que calificó como "inefectivo" el plan de mejoramiento de la vigencia anterior, se fundamentó precisamente en la persistencia de hallazgos relacionados con deficiencias en los controles, la planeación y la gestión contable y contractual. Las demoras y la sobrecarga en la gestión de PQRSD son el reflejo, en el servicio al ciudadano, de estas mismas falencias estructurales. Los 13 nuevos hallazgos administrativos, ocho de ellos con presunta incidencia disciplinaria, son una clara advertencia de que debemos abordar las causas raíz de los problemas y no solo sus manifestaciones.

Por lo tanto, transformar nuestra gestión de PQRSD es una oportunidad estratégica para demostrar un compromiso real con la mejora continua y para fortalecer nuestros procesos internos de cara a los retos que nos plantean los entes de control y la ciudadanía.

A la luz de este análisis integral, y con el más profundo espíritu de colaboración, esta Oficina de Control Interno se permite formular las siguientes recomendaciones generales para su consideración y la de los líderes de proceso:

- **Transformar la gestión de PQRSD en una herramienta estratégica y proactiva.** Debemos superar la visión de la gestión de PQRSD como una simple tarea de respuesta a la correspondencia. Cada queja, reclamo o sugerencia es una fuente invaluable de información sobre la eficacia de nuestros procesos y los riesgos a los que estamos expuestos. Propongo que el análisis cualitativo de las PQRSD se convierta en un insumo obligatorio para la actualización anual de los mapas de riesgo de la Corporación, tal como lo exige el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Asimismo, cualquier falla sistemática identificada a través de las PQRSD debe ser tratada con el mismo rigor que un hallazgo de auditoría, generando un plan de acción concreto cuya eficacia sea medible en la reducción de futuras solicitudes sobre el mismo tema. Este cambio de enfoque nos permitirá pasar de una cultura reactiva a una preventiva, abordando las causas de los problemas antes de que escalen a hallazgos de entes de control, rompiendo así el ciclo de ineffectividad que nos fue señalado.
- **Descentralizar la responsabilidad y empoderar a todas las áreas en la respuesta al ciudadano.** La carga desproporcionada sobre la Oficina Asesora Jurídica es insostenible y riesgosa. Es imperativo que cada líder de proceso asuma la gestión de las PQRSD de su competencia como una función inherente a su rol. Para facilitar esta transición, se recomienda un esfuerzo conjunto, liderado por la OAJ y Planeación, para crear una base de conocimiento con respuestas estandarizadas a las consultas más frecuentes. Paralelamente, se debe implementar un programa de capacitación práctico

para los enlaces de cada área, enfocado no solo en la norma, sino en técnicas de redacción clara y en el uso de las herramientas disponibles. Al empoderar a las áreas técnicas y misionales para que respondan directamente, liberamos a la OAJ para que se concentre en los casos de alta complejidad jurídica y agilizamos drásticamente los tiempos de respuesta.

- **Implementar mecanismos de seguimiento y liderazgo visible que fomenten la accountability.** La falta de oportunidad en las respuestas se combate con transparencia y rendición de cuentas. Se recomienda solicitar al área de Tecnologías de la Información el desarrollo de un tablero de control (dashboard) en tiempo real, accesible a todos los líderes y a la Dirección, que muestre de forma visual y sencilla el estado de las PQRSD, alertando sobre los plazos por vencer. Adicionalmente, es fundamental que el liderazgo para este cambio provenga del más alto nivel. Su liderazgo, Doctor Redondo, al incluir la revisión de estos indicadores en los comités directivos y al comunicar la importancia estratégica de un servicio al ciudadano oportuno y de calidad, enviará un mensaje contundente a toda la organización, promoviendo la cultura de eficiencia y autocontrol que la Corporación necesita para superar sus desafíos actuales.

Esta Oficina de Control Interno reitera su total disposición para acompañar a la Dirección y a todas las dependencias en la implementación de estas acciones. Estamos convencidos de que, al abordar la gestión de PQRSD con una visión estratégica, no solo mejoraremos nuestros indicadores de servicio, sino que fortaleceremos de manera fundamental los cimientos de nuestro sistema de control interno, generando mayor confianza ante la ciudadanía y los entes de vigilancia.

Quedo a su entera disposición para ampliar cualquier aspecto de este informe y para acompañar activamente a todas las áreas en el camino hacia la excelencia en la gestión.

Atentamente,



ALBERT LUIS ALFARO CONEO
Jefe de Oficina de Control Interno
CORMAGDALENA

Proyecto: Gabino Mora Vargas 
Contratista
Control Interno