

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

Periodo: ABRIL- MAYO-JUNIO DE
2025

Contenido

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE.....	4
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.	5
7.	ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS MANUAL Y A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA. NEPTUNO.	6
7.1.	TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES.....	6
7.2.	Grafica No. 1. PQRSD general del mes de ABRIL 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación	8
7.2.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de Abril 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:	8
7.3.	Grafica No. 1. PQRSD general del mes de MAYO 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación	10
7.3.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de Mayo 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:	11
7.4.	Grafica No. 2. PQRSD general del mes de Junio 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación.....	13
7.4.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de JUNIO 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación:	14
8.	CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	15
8.1.	PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 38 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:.....	16
8.2.	PQRSD con respuesta extemporánea:	16
9.	RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	17

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 2025 al 30 de junio 2025; para el efecto se tomó el reporte manuales y peticiones presentadas ante el Sistema de correspondencia NEPTUNO por los diferentes entes, 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 de forma manual y en el reporte generado por el Sistema de Correspondencia NEPTUNO, 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 febrero de 2025, con base en la información registrada de forma manual en el mes de abril y en el mes de Mayo y Junio en el Sistema de Correspondencia – NEPTUNO.

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.

1. 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 manual generado por la oficina de correspondencia y archivos de la entidad en el mes de abril y en el mes de mayo y junio generado por el Sistema de Correspondencia – NEPTUNO, 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”.

www.cormagdalena.gov.co

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 del 2025 al 30 de junio del 2025; para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el sistema de correspondencia NEPTUNO y por los diferentes entes de orden público y privado, 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 los datos registrados de forma manual y en el reporte generado por el Sistema de Correspondencia NEPTUNO, 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.

7. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS MANUAL Y A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA. NEPTUNO.

7.1. 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 los datos registrados de forma manual y en el reporte generado por el Sistema de Correspondencia “NEPTUNO”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (abril, junio y julio 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 periodos de (octubre, noviembre y diciembre del 2024), el reporte de seguimiento generó **126** solicitudes que ingresaron al aplicativo y correos electrónicos institucionales, las cuales a continuación se relacionan mes

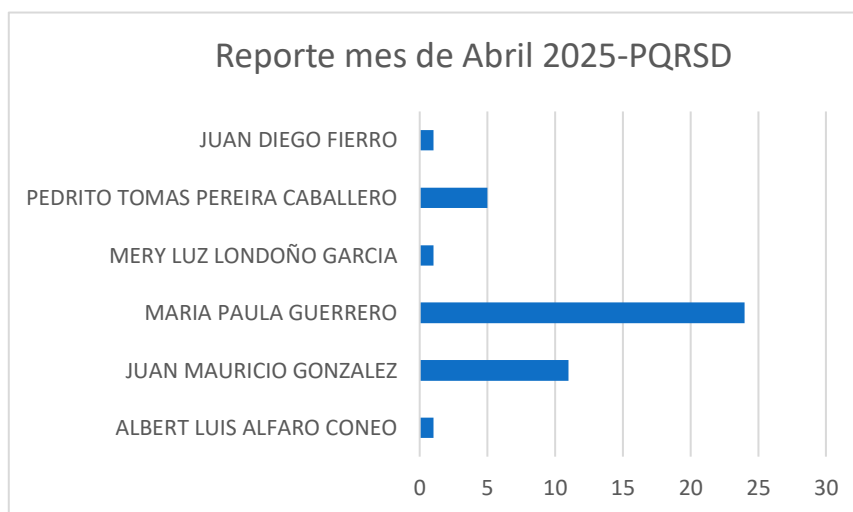
www.cormagdalena.gov.co

a mes con el fin de evidenciar, evaluar y garantizar una respuesta oportuna por los diferentes jefes de área de la Corporación:

7.2. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de ABRIL 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 ABRIL 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Control Interno	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	2
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	13
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO	24
Oficina Asesora de Planeación	MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	1
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	6
Jefe sección Neiva	JUAN DIEGO FIERRO	1
Total general		47

7.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de Abril 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:



FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALBERT LUIS ALFARO CONEO	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Total, general	2

www.cormagdalena.gov.co

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	
ESTADO	Total
Finalizada	12
Extemporánea	1
Total general	13

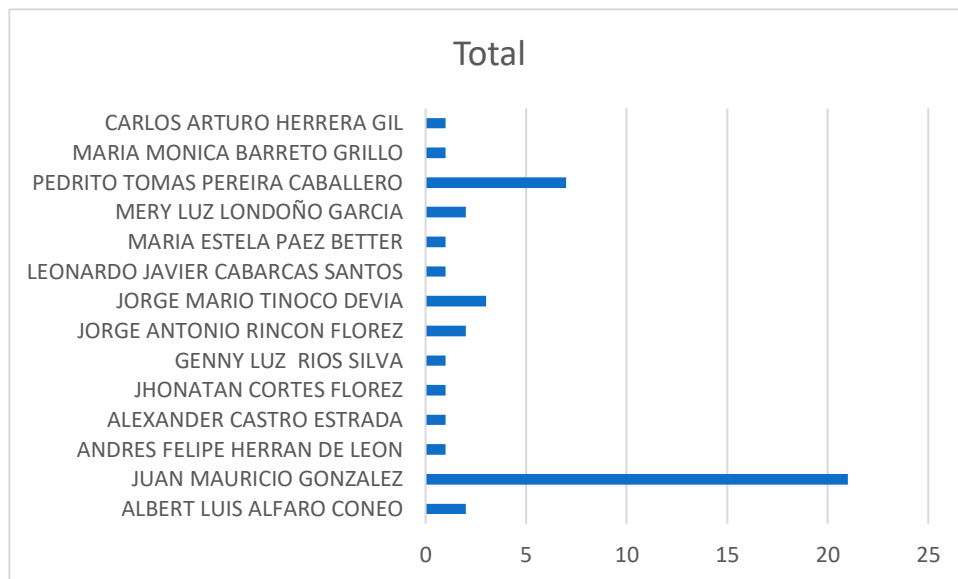
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA PAULA GUERRERO	
ESTADO	Total
Finalizado	16
Vencida	3
Extemporánea	5
Total, general	24

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Extemporánea	1
Vencida	4
Total general	6

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN DIEGO FIERRO	
ESTADO	Total
Extemporánea	1
Total, general	1

7.3. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de MAYO 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 MAYO 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Control Interno	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	3
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	30
Subdirección de Gestión Comercial	ANDRES FELIPE HERRAN DE LEON	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	ALEXANDER CASTRO ESTRADA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JHONATAN CORTES FLOREZ	2
Secretaria General	GENNY LUZ RIOS SILVA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	2
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	4
Oficina de Gestión y Enlace	LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	1
Secretaria General	MARIA ESTELA PAEZ BETTER	2
Oficina Asesora de Planeación	MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	3
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	8
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA MONICA BARRETO GRILLO	1
Subdirección de Gestión Comercial	CARLOS ARTURO HERRERA GIL	1
Secretaria General	KAREN MARGARITA FERNANDEZ NIEBLES	1

www.cormagdalena.gov.co

Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	1
Total general		62

7.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de Mayo 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALBERT LUIS ALFARO CONEO	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Total, general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ANDRES FELIPE HERRAN DE LEON	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALEXANDER CASTRO ESTRADA	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
CARLOS ARTURO HERRERA GIL	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
GENNY LUZ RIOS SILVA	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JHONATAN CORTES FLOREZ	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	
ESTADO	Total
Finalizado	1
Vencida	1
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JORGE MARIO TINOCO DEVIA	
ESTADO	Total
Finalizada	3
Vencida	1
Total general	3

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	
ESTADO	Total
Finalizada	20
Vencida	1
En revision	1
Total general	

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total, general	1

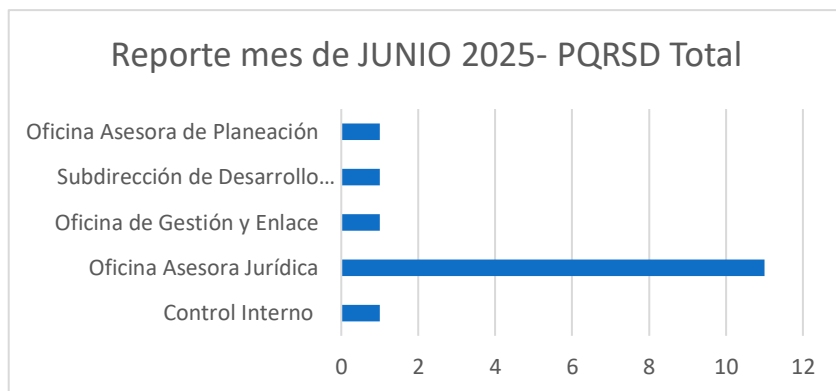
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MARIA MONICA BARRETO GRILLO	
ESTADO	Total
Finalizada	1
Total, general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	
ESTADO	Total
Vencida	2
Total general	2

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	
ESTADO	Total
Finalizado	2
Vencida	5
Total general	7

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

Reporte mes de JUNIO 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Control Interno	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	1
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	11
Oficina de Gestión y Enlace	LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	1
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	2
Oficina Asesora de Planeación	MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	1
Total general		17



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

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
ALBERT LUIS ALFARO CONEO	
ESTADO	Total
Finalizada	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JUAN MAURICIO GONZALEZ	
ESTADO	Total
Finalizada	10
Radicada	1
Total general	11

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	
ESTADO	Total
Vencida	1
Total general	1

FUNCIONARIO RESPONSABLE	
www.cormagdalena.gov.co	

MERY LUZ LONDOÑO GARCIA	
ESTADO	Total
Por vencer	1
Total general	1

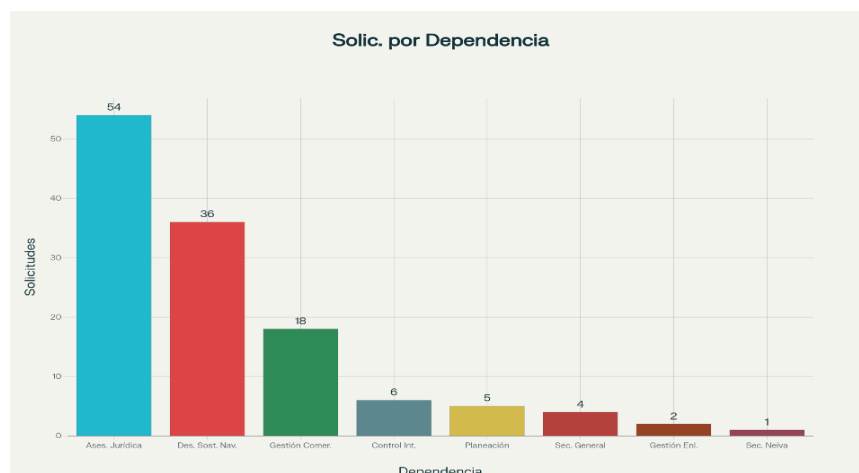
FUNCIONARIO RESPONSABLE	
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	
ESTADO	Total
Por vencer	1
Vencida	1
Total general	2

8. 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 (54) solicitudes, siendo la dependencia con mayor número de peticiones en el mes de mayo y junio de 2025.

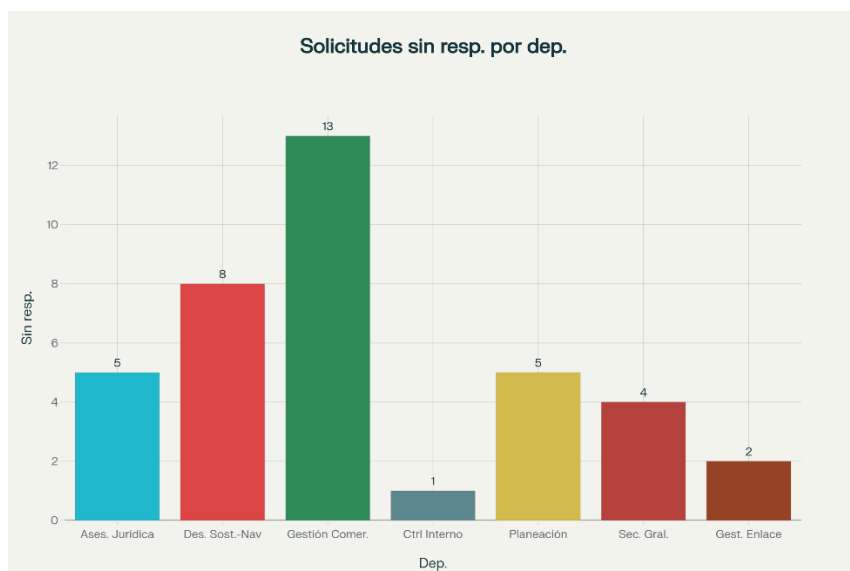
Le sigue la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación con (36) , en cabeza del Doctora María Paula Guerrero Chalela.

Luego Subdirección de Gestión Comercial , en cabeza del Doctor PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO, con (18) solicitudes, sigue Control Interno (6) solicitudes en cabeza del Doctor Albert Luis Alfaro Coneo, Secretaria general con (4) solicitudes en cabeza de la Doctora María Estela Páez Better, Oficina Asesora de Planeación con (5) solicitudes en cabeza de la Doctora Mery Luz Londoño, la Oficina de Gestión y Enlace con (2) solicitudes en cabeza del Doctor Leonardo Javier Cabarcas Santos y por último la Seccional de Neiva con (2) solicitudes en cabeza de Juan Diego Fierro.



DEPENDENCIA	Total
Oficina Asesora Jurídica	54
Oficina de Gestión y Enlace	2
Control Interno	6
Secretaría General	4
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	36
Oficina de Planeación	5
Subdirección de Gestión Comercial	18
Seccional Neiva	1
Total	126

8.1. PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 38 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:



8.2. PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA:

Durante el periodo de seguimiento manual en el mes de abril y el sistema de correspondencia – NEPTUNO en los meses de mayo y junio, se reportan (19) peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Seccional Neiva	JUAN DIEGO FIERRO	18/5/2025	2/5/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	23/7/2025	4/5/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	5/06/25 12:33 p. m.	29/5/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	6/06/25 12:21 p. m.	29/5/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	12/06/25 10:09 a. m.	1/6/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	4/06/25 3:57 p. m.	2/6/2025
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	18/06/25 5:11 p. m.	3/6/2025

www.cormagdalena.gov.co

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	23/7/2025	23/07/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	5/06/25 12:33 p. m.	29/5/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	6/06/25 12:21 p. m.	29/5/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	4/06/25 4:02 p. m.	1/6/2025
Oficina Asesora Jurídica		4/06/25 3:59 p. m.	1/6/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	12/06/25 10:09 a. m.	1/6/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	6/06/25 12:59 p. m.	2/6/2025
Oficina Asesora de Planeación	MERY LUZ LONDOÑO GARCIA		2/6/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	4/06/25 3:57 p. m.	2/6/2025
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO		3/6/2025
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	18/06/25 5:11 p. m.	3/6/2025
Control Interno	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	12/06/25 1:21 p. m.	3/6/2025

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

Durante el segundo trimestre de 2025, la Corporación gestionó un total de 126 solicitudes ciudadanas, evidenciando una reducción significativa respecto al primer trimestre cuando se registraron 198 PQRSD. Sin embargo, este descenso cuantitativo no debe ocultar la persistencia de debilidades estructurales que comprometen la calidad del servicio al ciudadano y exponen a la entidad a riesgos legales, disciplinarios y reputacionales. La comparativa entre ambos periodos revela que, aunque la concentración de la carga operativa en la Oficina Asesora Jurídica se redujo del 83.3% al 42.9%, esta dependencia sigue asumiendo una proporción desproporcionada de las solicitudes, mientras que las demás áreas continúan presentando casos de respuestas vencidas y extemporáneas de manera sistemática.

El análisis detallado de los datos demuestra que los problemas identificados en el primer trimestre, donde más de un tercio de las interacciones ciudadanas (34.8%) presentaron demoras o incumplimientos, no se han resuelto de manera estructural. La transición del sistema OPHELIA al sistema NEPTUNO durante el segundo trimestre, implementada de forma gradual a partir de mayo, evidencia avances en la modernización tecnológica, pero también revela la persistencia de controles manuales en abril que generan cuellos de botella e inconsistencias en el registro y seguimiento.

La gestión de PQRSD debe transformarse en una herramienta estratégica que supere la visión tradicional de simple respuesta a correspondencia. Cada petición, queja, reclamo o sugerencia constituye una fuente invaluable de información sobre la eficacia de los procesos institucionales y los riesgos a los que está expuesta la Corporación. Es imperativo que el análisis cualitativo y

cuantitativo de las PQRSD se convierta en un insumo obligatorio para la actualización anual de los mapas de riesgo, siguiendo los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Cualquier falla sistémica identificada a través de las PQRSD debe tratarse con el mismo rigor que un hallazgo de auditoría, generando planes de acción concretos cuya eficacia sea medible a través de la reducción de futuras solicitudes sobre los mismos temas. Este enfoque preventivo permitirá abordar las causas de los problemas antes de que escalen a observaciones de entes de control.

La descentralización de la responsabilidad en la atención ciudadana constituye una prioridad ineludible. La carga desproporcionada que aún recae sobre la Oficina Asesora Jurídica es insostenible y genera riesgos operacionales significativos. Es fundamental que cada líder de proceso asuma la gestión de las PQRSD de su competencia como una función inherente a su rol directivo. Para facilitar esta transición, se requiere un esfuerzo conjunto liderado por la Oficina Jurídica y la Oficina de Planeación para crear una base de conocimiento institucional con respuestas estandarizadas a las consultas más frecuentes. Paralelamente, debe implementarse un programa de capacitación práctica para los enlaces de cada área, enfocado no solo en el cumplimiento normativo, sino en técnicas de redacción clara, comunicación efectiva y uso óptimo de las herramientas tecnológicas disponibles. Al empoderar a las áreas técnicas y misionales para que respondan directamente los asuntos de su competencia, se liberará a la Oficina Jurídica para concentrarse en casos de alta complejidad legal y se agilizarán drásticamente los tiempos de respuesta.

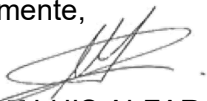
La implementación de mecanismos de seguimiento en tiempo real y el fortalecimiento del liderazgo visible son elementos cruciales para fomentar una cultura de rendición de cuentas. La persistencia de respuestas extemporáneas evidencia la necesidad urgente de contar con alertas tempranas y controles preventivos efectivos. Se reitera la recomendación de solicitar al área de Tecnologías de la Información el desarrollo prioritario de un tablero de control (dashboard) accesible a todos los líderes y a la Dirección Ejecutiva, que permita visualizar en tiempo real el estado de las PQRSD, genere alertas automáticas sobre plazos por vencer y facilite la toma de decisiones oportunas. La experiencia del segundo trimestre, donde la transición gradual al sistema NEPTUNO mostró mejoras pero también reveló la necesidad de eliminar completamente los controles manuales, refuerza la importancia de acelerar la modernización tecnológica integral.

El liderazgo institucional debe asumir un rol protagónico en la transformación de la gestión PQRSD. Es fundamental que la alta dirección incluya la revisión de estos indicadores como punto fijo en los comités directivos, comunique de manera contundente la importancia estratégica de brindar un servicio ciudadano oportuno y de calidad, y establezca consecuencias claras para el incumplimiento de los términos legales. Este liderazgo visible enviará un mensaje inequívoco a toda la organización sobre la prioridad institucional de la excelencia en el servicio, promoviendo la cultura de eficiencia y autocontrol que la Corporación requiere para superar sus desafíos actuales y fortalecer su posición frente a los

entes de control.

La gestión efectiva de PQRSD representa una oportunidad estratégica para demostrar un compromiso real con la mejora continua y para fortalecer los procesos internos de cara a los retos planteados por los entes de control y las expectativas ciudadanas. Los resultados comparativos entre el primer y segundo trimestre de 2025 muestran que, aunque se han logrado avances parciales, persisten las causas estructurales que generan ineficiencias. La Oficina de Control Interno reitera su total disposición para acompañar a la Dirección Ejecutiva y a todas las dependencias en la implementación de estas recomendaciones, convencida de que al abordar la gestión de PQRSD con una visión estratégica integral, no solo se mejorarán los indicadores de servicio, sino que se fortalecerán fundamentalmente los cimientos del sistema de control interno, generando mayor confianza ante la ciudadanía y los entes de vigilancia, y contribuyendo decisivamente al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la imagen corporativa de CORMAGDALENA.

Atentamente,



ALBERT LUIS ALFARO CONEO
Jefe de Oficina de Control Interno
CORMAGDALENA

Reviso: Luis Camacho 
Contratista
Control Interno

Proyecto: Dayana Paola Blanco Utria 
Profesional Universitario –
Control Interno