

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

Periodo: JULIO- AGOSTO-
SEPTIEMBRE 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 Julio 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 Julio 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:	9
7.3.	Grafica No. 1. PQRSD general del mes de AGOSTO 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación	9
7.3.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de AGOSTO 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:	10
7.4.	Grafica No. 2. PQRSD general del mes de SEPTIEMBRE 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación.....	10
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:	11
8.	CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. ...	12
8.1.	PQRSD sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 38 peticiones pendientes por aceptar y tramitar, a continuación, el detalle:.....	13
8.2.	PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA:.....	13
9.	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 julio de 2025 al 30 de septiembre 2025; para el efecto se tomó el reporte de 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 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 julio, agosto y septiembre de 2025, con base en la información registrada 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 generado por la oficina de correspondencia y archivos de la entidad en el mes de julio, agosto y septiembre 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 julio del 2025 al 30 de septiembre 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 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

www.cormagdalena.gov.co

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

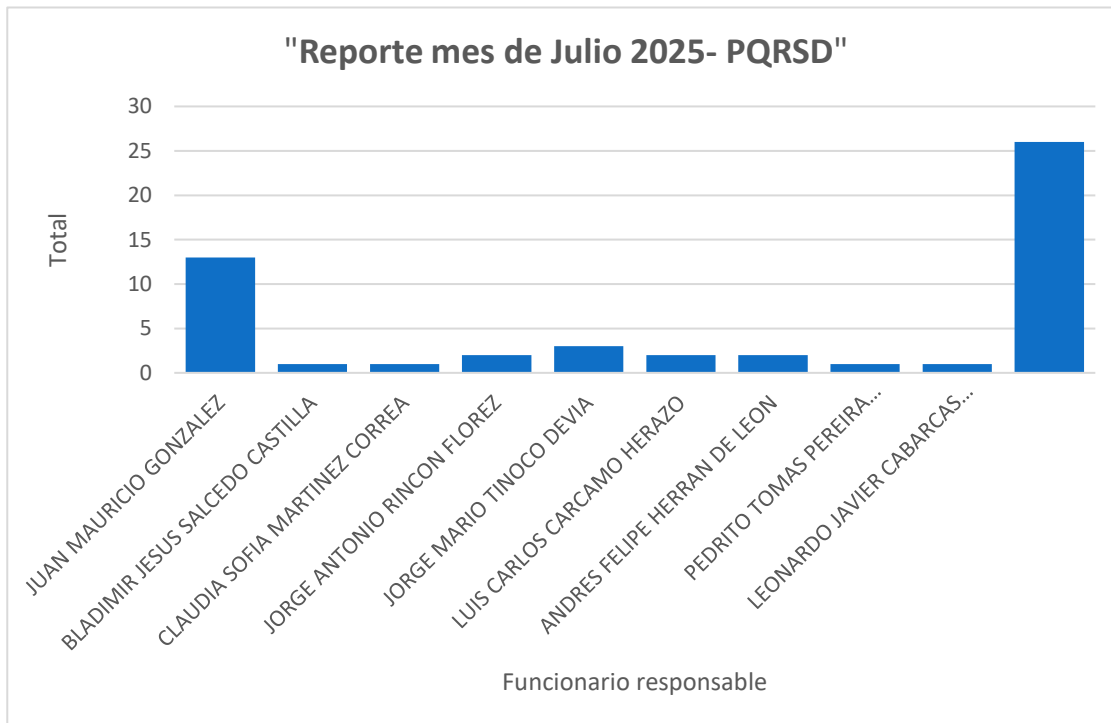
De acuerdo con la información contenida en los datos registrados de forma manual y en el reporte generado por el Sistema de Correspondencia “NEPTUNO”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio, agosto y septiembre del 2025), Cormagdalena presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Las entradas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”: Mediante consulta efectuada al sistema de correspondencia NEPTUNO para los periodos de (julio, agosto y septiembre del 2025), el reporte de seguimiento generó 54 solicitudes que ingresaron al aplicativo y correos electrónicos institucionales, 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:

www.cormagdalena.gov.co

7.2. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de Julio 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 Julio 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	13
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	BLADIMIR JESUS SALCEDO CASTILLA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	2
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	3
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	2
Subdirección de Gestión Comercial	ANDRES FELIPE HERRAN DE LEON	2
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	1
Oficina de Gestión y Enlace	LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	1
Total general		26

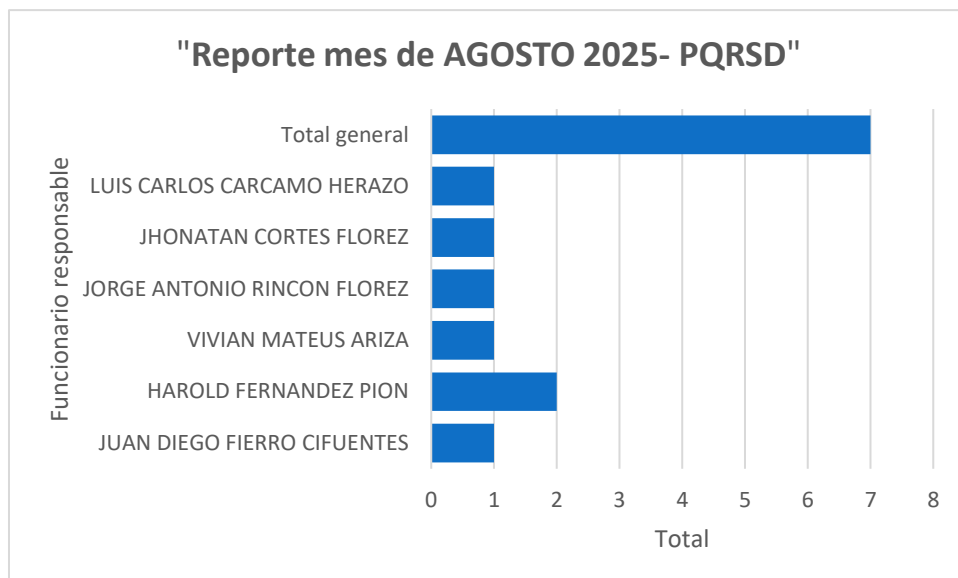


7.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de Julio 2025: Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	ESTADO		
	FINALIZADO	EXTEMPORÁNEAS	VENCIDA O SIN RESPUESTA
JUAN MAURICIO GONZALEZ	10	3	0
BLADIMIR JESUS SALCEDO CASTILLA	0	1	0
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	0	0	1
JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	0	0	2
JORGE MARIO TINOCO DEVIA	0	0	3
LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	0	2	
ANDRES FELIPE HERRAN DE LEON	0	0	2
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	0	1	
LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	0	0	1
TOTAL	10	7	9

7.3. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de AGOSTO 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 AGOSTO 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
SECCIONAL NEIVA	JUAN DIEGO FIERRO CIFUENTES	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	HAROLD FERNANDEZ PION	2
DIRECCION EJECUTIVA	VIVIAN MATEUS ARIZA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JHONATAN CORTES FLOREZ	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	1
Total general		7



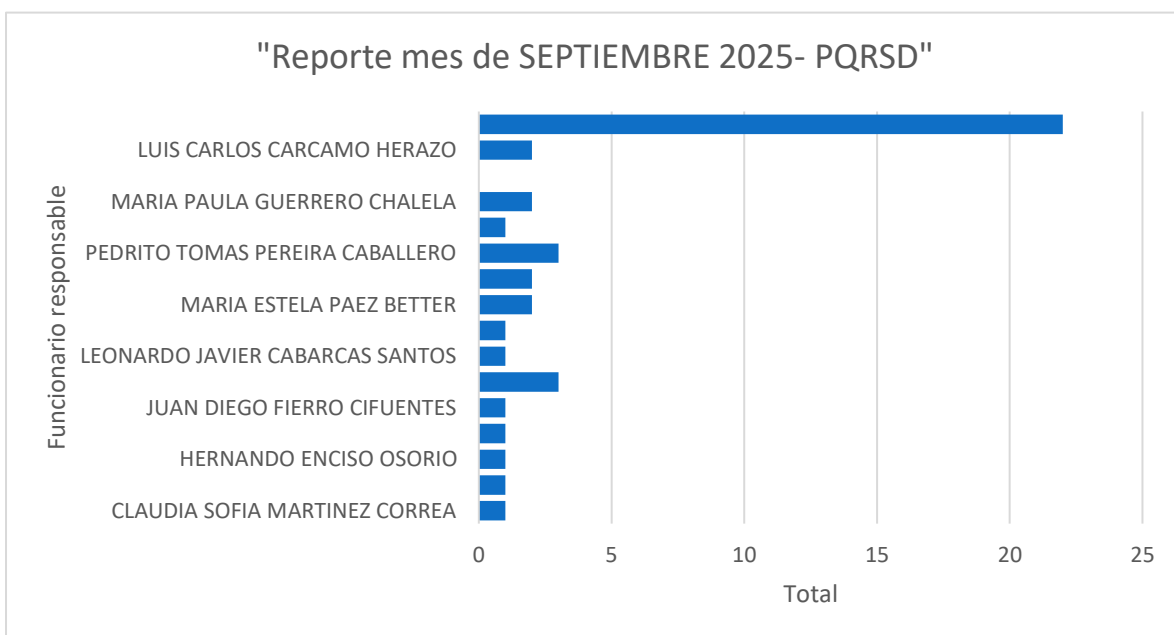
7.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de AGOSTO 2025:
Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes Áreas de la Corporación:

FUNCIONARIO RESPONSABLE	ESTADO		
	FINALIZADO	EXTEMPORÁNEAS	VENCIDA O SIN RESPUESTA
JUAN DIEGO FIERRO CIFUENTES	1	0	0
HAROLD FERNANDEZ PION	0	2	0
VIVIAN MATEUS ARIZA	1	0	
JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	0	0	1
JHONATAN CORTES FLOREZ	0	1	0
LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	0	0	1
TOTAL	2	3	2

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

Reporte mes de SEPTIEMBRE 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	HAROLD FERNANDEZ PION	1
Seccional Honda	HERNANDO ENCISO OSORIO	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	1

Seccional Neiva	JUAN DIEGO FIERRO CIFUENTES	1
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	3
Oficina de Gestión y Enlace	LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS PABLO QUECEDO LLINAS	1
Secretaria General	MARIA ESTELA PAEZ BETTER	2
Talento Humano	MELVA INES ROJAS ARCELLA	2
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	3
Seccional Magangué	ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	2
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	2
Total general		22



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

FUNCIONARIO RESPONSABLE	ESTADO		
	FINALIZADO	EXTEMPORÁNEAS	VENCIDA O SIN RESPUESTA
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	0	0	1
HAROLD FERNANDEZ PION	0	1	0
HERNANDO ENCISO OSORIO	0	1	0
JORGE ANTONIO RINCON FLOREZ	0	0	1

www.cormagdalena.gov.co

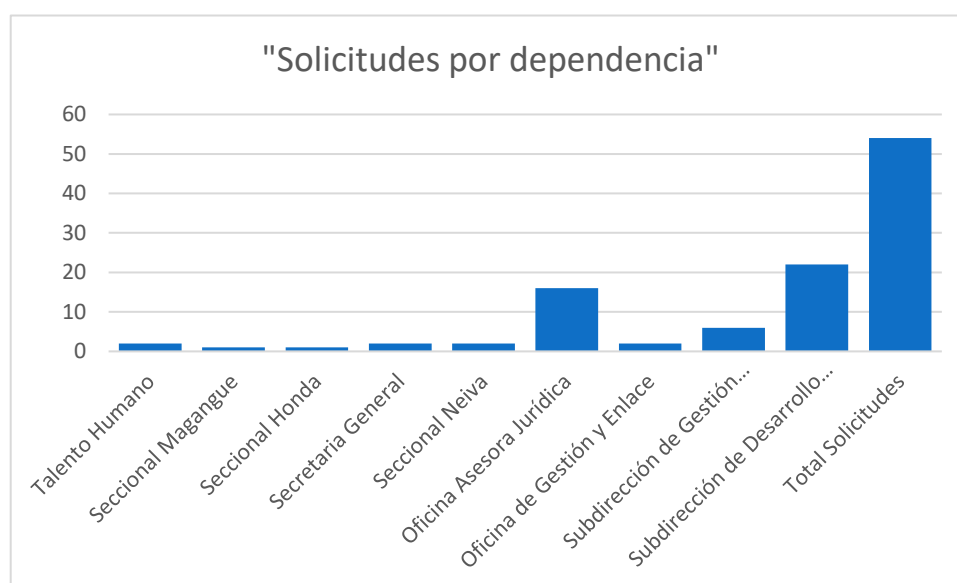
JUAN DIEGO FIERRO CIFUENTES	1	0	0
JUAN MAURICIO GONZALEZ	3	0	0
LEONARDO JAVIER CABARCAS SANTOS	0	0	1
LUIS PABLO QUECEDO LLINAS	0	0	1
MARIA ESTELA PAEZ BETTER	1		1
MELVA INES ROJAS ARCELLA	2		
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	2		1
ZAIL ANTONIO FIGUEROA TAPIA	0	0	1
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	1	0	1
LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	1	0	1
TOTAL	11	2	9

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

Como se observa en la gráfica la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación en cabeza de la Doctora María Paula Guerrero Chalela con (22) solicitudes, siendo la dependencia con mayor número de peticiones del periodo comprendido entre Julio - Septiembre de 2025.

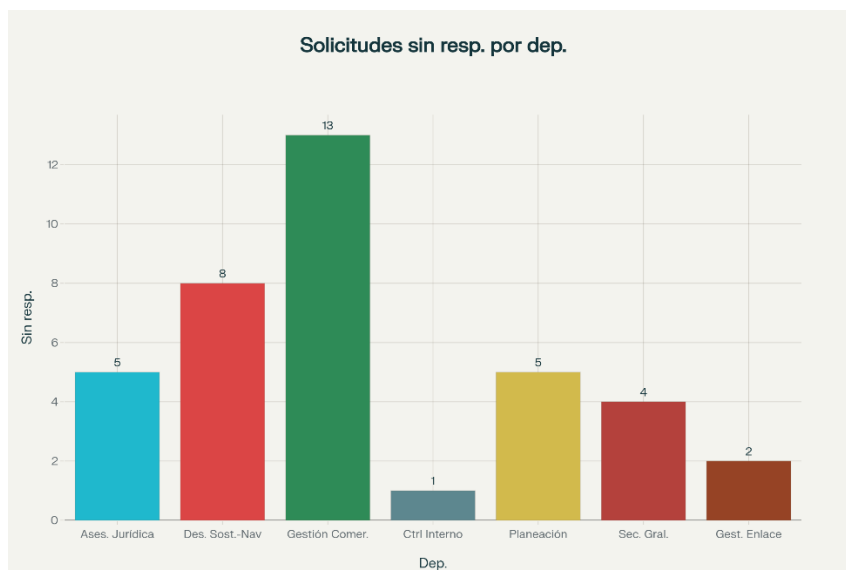
Le sigue la con (16) Oficina Asesora Jurídica, en cabeza del Doctor Juan Mauricio González.

Luego Subdirección de Gestión Comercial , en cabeza del Doctor PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO, con (6) solicitudes, sigue la Secretaria General, Talento Humano, Oficina de Gestión y Enlace y Seccional Neiva, con (2) solicitudes cada una en cabeza de sus respectivos lideres en su orden los Doctores, María Estela Páez Better, Melva Ines Rojas Arcella, Leonardo Javier Cabarcas Santos y Juan Diego Fierro Cifuentes, con (1) solicitudes, la Seccional de Magangué y Seccional Honda en cabeza de sus respectivos jefes de seccionales.



DEPENDENCIA	Total
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	22
Oficina Asesora Jurídica	16
Subdirección de Gestión Comercial	6
Oficina de Gestión y Enlace	2
Secretaría General	2
Talento Humano	2
Seccional Neiva	2
Seccional Magangué	1
Seccional Honda	1
Total	54

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 abrió y el sistema de correspondencia – NEPTUNO en los meses de julio, agosto y septiembre, se reportan (16) 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

www.cormagdalena.gov.co

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	24/07/25 11:51 a. m.	23/7/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	28/07/25 3:43 p. m.	27/7/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	BLADIMIR JESUS SALCEDO CASTILLA	11/08/25 10:22 a. m.	29/7/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	13/08/25 9:55 a. m.	31/7/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	26/08/25 12:34 p. m.	5/8/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	26/08/25 12:25 p. m.	7/8/2025
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZÁLEZ NEGRETE	11/08/25 10:53 p. m.	2/8/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	HAROLD FERNANDEZ PION	26/08/25 12:30 p. m.	15/8/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JHONATAN CORTES FLOREZ	26/08/25 2:19 p. m.	21/8/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	HAROLD FERNANDEZ PION	26/08/25 12:32 p. m.	21/8/2025
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	24/07/25 11:51 a. m.	23/7/2025
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	HAROLD FERNANDEZ PION	22/09/25 9:39 a. m.	15/09/25 11:59 p. m.
Seccional Honda	HERNANDO ENCISO OSORIO	19/09/25 9:02 a. m.	18/09/25 11:59 p. m.

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

La Estimados servidores públicos y colaboradores de CORMAGDALENA, nos permitimos presentar las recomendaciones derivadas del seguimiento exhaustivo realizado al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias correspondiente al tercer trimestre de 2025, comprendiendo los meses de julio, agosto y septiembre. Este ejercicio de control interno, realizado con el mayor rigor técnico y profesional, ha identificado oportunidades significativas de mejoramiento que, estamos convencidos, podrán ser atendidas con el compromiso, dedicación y espíritu de servicio que caracteriza a cada uno de los miembros de nuestra institución. El análisis porcentual de la información recopilada revela que durante el trimestre evaluado se recibieron 54 solicitudes PQRS, de las cuales 38 se encontraban pendientes de tramitar, representando un preocupante 70.4% del total, mientras que 16 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea, equivalentes al 29.6% del universo de peticiones. Esta situación nos permite identificar una tasa de incumplimiento total del 100% en el período analizado, aspecto que requiere atención inmediata y priorizada por parte de todas las dependencias involucradas en la gestión del derecho de petición. La proyección anual, considerando el comportamiento trimestral observado, estima que CORMAGDALENA recibiría aproximadamente 216 solicitudes PQRS durante la vigencia 2025, lo cual implica que sin acciones

www.cormagdalena.gov.co

correctivas urgentes podríamos enfrentar 152 solicitudes pendientes y 64 respuestas extemporáneas al cierre del año fiscal, comprometiendo seriamente el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y la confianza ciudadana en nuestra institución.

El análisis de distribución por dependencias evidencia una concentración significativa de la carga operativa en dos áreas específicas de la Corporación. La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación concentra el 40.7% del total de PQRSD con 22 solicitudes, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 16 solicitudes equivalentes al 29.6%, lo que significa que estas dos dependencias gestionan conjuntamente el 70.4% de todas las peticiones institucionales. Las demás dependencias distribuyen el 29.6% restante, evidenciando una distribución inequitativa de la carga operativa que requiere ser abordada mediante estrategias de redistribución, fortalecimiento de capacidades técnicas y asignación diferenciada de recursos humanos y tecnológicos. Es fundamental que la Alta Dirección tome nota de esta concentración, pues impacta directamente en los tiempos de respuesta, la calidad técnica de las contestaciones y el bienestar laboral de los funcionarios asignados a estas áreas críticas. La brecha de mejoramiento identificada es sustancial: considerando que la meta institucional de cumplimiento oportuno debe ubicarse en un mínimo del 95% según los estándares del sector público colombiano, existe una brecha de 95 puntos porcentuales que cerrar, lo cual implica garantizar el cumplimiento de al menos 51 solicitudes adicionales por trimestre, cifra que aunque desafiante, es absolutamente alcanzable con las medidas correctivas adecuadas, el compromiso institucional y el liderazgo efectivo desde la Dirección Ejecutiva.

Frente a esta realidad institucional, resulta imperativo implementar un conjunto integral de acciones de mejoramiento que permitan transformar estructuralmente la gestión de PQRSD en CORMAGDALENA. En primer término, se requiere con urgencia el fortalecimiento del Sistema de Información NEPTUNO, garantizando su uso exclusivo y obligatorio para el registro, seguimiento y trazabilidad de todas las solicitudes ciudadanas, eliminando definitivamente las prácticas de seguimiento manual que dificultan la generación de alertas oportunas y la toma de decisiones basada en datos confiables. Este sistema debe configurarse para generar alertas automáticas con cinco, tres y un día de anticipación al vencimiento de cada término legal, notificando simultáneamente al funcionario responsable, al jefe inmediato y a la Oficina de Control Interno, permitiendo la adopción de medidas preventivas antes del vencimiento fatal de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente, se sugiere implementar un tablero de control gerencial visible en tiempo real para la Dirección Ejecutiva y los jefes de dependencia, que permita visualizar mediante indicadores semafóricos el estado de cada PQRSD, identificando aquellas en verde (dentro del plazo), amarillo (próximas a vencer en 48 horas) y rojo (vencidas o con alto riesgo de vencimiento inminente), facilitando la priorización y asignación dinámica de recursos para atender las solicitudes más críticas. Este enfoque preventivo y tecnológico representa un cambio paradigmático desde la gestión reactiva hacia la gestión proactiva y anticipada del derecho de petición, alineándose con las mejores prácticas documentadas en entidades del orden

nacional que han logrado tasas de cumplimiento superiores al 98% mediante la digitalización integral de sus procesos de atención ciudadana.

El fortalecimiento de capacidades institucionales constituye el segundo pilar fundamental de mejoramiento. Se recomienda diseñar e implementar un programa de capacitación continua y sistemática dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que tienen responsabilidad directa o indirecta en la gestión de PQRSD, abarcando módulos específicos sobre: interpretación normativa de la Ley 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios, identificación precisa del tipo de solicitud y sus términos de respuesta diferenciados, técnicas de redacción administrativa clara y respetuosa que honre la dignidad del peticionario, uso avanzado del Sistema NEPTUNO incluyendo generación de reportes y alertas, gestión del tiempo y priorización de tareas en contextos de alta demanda operativa, y servicio al ciudadano con enfoque de derechos humanos y participación democrática. Esta formación no debe limitarse a sesiones magistrales teóricas, sino incorporar metodologías activas como talleres de análisis de casos reales, simulaciones de respuesta a solicitudes complejas, retroalimentación constructiva sobre borradores de respuesta, y círculos de aprendizaje donde los funcionarios más experimentados compartan sus buenas prácticas con los equipos de reciente vinculación. Particularmente, considerando que el 70.4% de las solicitudes se concentran en dos dependencias específicas, se sugiere priorizar acciones formativas intensivas en la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación y en la Oficina Asesora Jurídica, incluyendo la posibilidad de vincular temporalmente personal de apoyo que permita descongestionar la carga operativa mientras se consolidan las capacidades técnicas permanentes de estos equipos. La experiencia de otras entidades del sector público colombiano demuestra que las inversiones en formación del talento humano generan retornos significativos en eficiencia, calidad y satisfacción ciudadana, reduciendo además el estrés laboral y mejorando el clima organizacional.

La dimensión del liderazgo institucional y la cultura organizacional representan el tercer eje estratégico de transformación. Se recomienda respetuosamente a la Dirección Ejecutiva incluir como punto permanente de agenda en los comités directivos mensuales la revisión detallada de los indicadores de gestión PQRSD, analizando tendencias históricas, identificando dependencias con desempeños críticos, reconociendo públicamente los logros de aquellas áreas con cumplimiento destacado, y adoptando decisiones gerenciales oportunas para corregir desviaciones antes de que se conviertan en hallazgos formales de entes de control externo. Este liderazgo visible desde el más alto nivel directivo transmite un mensaje institucional inequívoco sobre la importancia estratégica del derecho de petición como mecanismo de participación democrática, transparencia y legitimidad social de CORMAGDALENA. Complementariamente, se sugiere implementar un sistema de reconocimiento e incentivos no económicos para las dependencias y funcionarios que demuestren excelencia sostenida en la gestión de PQRSD, cumpliendo oportunamente los términos legales, generando respuestas técnicamente sólidas, claras y respetuosas, y contribuyendo a la satisfacción manifestada por los ciudadanos

www.cormagdalena.gov.co

en las encuestas de percepción. Por otra parte, en aquellos casos donde se identifiquen incumplimientos reiterados sin justificación razonable, negligencia en la atención de las solicitudes o desconocimiento deliberado de las directrices institucionales, se recomienda evaluar la aplicación gradual de medidas correctivas que pueden incluir amonestaciones por escrito, compromisos de mejoramiento, planes de capacitación obligatoria, y en casos extremos, la activación de los procedimientos disciplinarios establecidos en la Ley 734 de 2002, garantizando siempre el debido proceso y el derecho a la defensa de los servidores involucrados. Esta combinación equilibrada entre reconocimiento positivo y consecuencias por incumplimiento genera una cultura de responsabilidad, excelencia y compromiso con el servicio público que trasciende el mero cumplimiento formal de la norma para convertirse en un valor institucional profundamente arraigado en la identidad corporativa de CORMAGDALENA.

Finalmente, la gestión preventiva y la mejora continua constituyen el cuarto pilar de la transformación institucional propuesta. Las PQRSD no deben ser percibidas únicamente como obligaciones legales que cumplir dentro de términos establecidos, sino como fuentes invaluable de información sobre las necesidades, expectativas, percepciones y experiencias de los ciudadanos con los servicios y procesos institucionales. En este sentido, se recomienda que cada dependencia realice trimestralmente un análisis estructurado de causas raíz de las peticiones recurrentes, quejas reiteradas y reclamos persistentes, identificando los procesos, procedimientos o prácticas institucionales que generan insatisfacción ciudadana, para posteriormente diseñar e implementar planes de acción correctivos y preventivos que eliminen las causas estructurales de las problemáticas y no simplemente sus manifestaciones superficiales. Por ejemplo, si se identifica que un porcentaje significativo de peticiones se refiere a solicitudes de información sobre el estado de trámites contractuales, la solución de fondo no es únicamente responder con diligencia cada solicitud individual, sino implementar un sistema de consulta pública en línea donde los ciudadanos puedan consultar autónomamente el estado de los procesos, reduciendo estructuralmente la demanda de peticiones formales. Este enfoque de gestión preventiva requiere articulación con el Sistema Integrado de Gestión Institucional, particularmente con los mapas de riesgo de los procesos misionales, de apoyo y de evaluación, incorporando los hallazgos derivados del análisis de PQRSD como insumo fundamental para la actualización de riesgos operativos, legales, reputacionales y de cumplimiento. Adicionalmente, se recomienda crear un repositorio institucional de conocimiento que incluya respuestas tipo para las solicitudes más frecuentes, jurisprudencia relevante de las altas cortes sobre el derecho de petición, conceptos técnicos reutilizables, y mejores prácticas documentadas, garantizando coherencia en las respuestas institucionales, reduciendo los tiempos de elaboración, y facilitando la inducción de nuevos funcionarios. Este repositorio debe ser actualizado permanentemente por un equipo interdisciplinario coordinado desde la Secretaría General o la dependencia responsable de la gestión documental, garantizando su accesibilidad, usabilidad y pertinencia para todos los gestores de PQRSD de la Corporación. En cuanto a la pedagogía ciudadana, se sugiere desarrollar

www.cormagdalena.gov.co

campañas comunicacionales multicanal que informen a los ciudadanos sobre los canales disponibles para presentar PQRSD, los términos de respuesta según el tipo de solicitud, los mecanismos de seguimiento en línea, y las instancias de queja en caso de insatisfacción con las respuestas recibidas, utilizando lenguaje claro, accesible e incluyente que garantice el ejercicio efectivo del derecho de petición por parte de todos los ciudadanos independientemente de su nivel educativo, ubicación geográfica o condición socioeconómica. Estas campañas deben incluir infografías, videos explicativos, tutoriales interactivos y contenidos en formatos accesibles para personas con discapacidad, publicados en el sitio web institucional, redes sociales oficiales, y carteleras físicas de las sedes de atención presencial.

La Oficina de Control Interno reitera su compromiso institucional de acompañar técnica y metodológicamente la implementación de todas estas recomendaciones, realizando seguimientos trimestrales que permitan evaluar el avance en el cierre de brechas, el cumplimiento de las metas establecidas, y la sostenibilidad de las mejoras implementadas. Confiamos plenamente en la capacidad, profesionalismo y compromiso de todos los servidores públicos y contratistas de CORMAGDALENA para superar los desafíos identificados, cerrar la brecha del 95% detectada entre el desempeño actual y la meta institucional, y consolidar un modelo de gestión de PQRSD que sea referente de excelencia en el sector público colombiano. Agradecemos sinceramente la receptividad que siempre han demostrado ante nuestras observaciones y recomendaciones, reconociendo que el control interno no es un ejercicio fiscalizador punitivo, sino un proceso colaborativo de mejoramiento continuo orientado a fortalecer la capacidad institucional de cumplir su misión constitucional y legal al servicio de la comunidad. Estamos convencidos de que, trabajando articuladamente, con liderazgo directivo visible, asignación suficiente de recursos, formación continua del talento humano, uso intensivo de tecnología, y cultura organizacional centrada en el ciudadano, CORMAGDALENA logrará transformar sus indicadores de gestión PQRSD, hacia la meta del 95% o superior que corresponde a una institución comprometida con la transparencia, la participación ciudadana y la excelencia en la gestión pública.

Atentamente,

ALBERT LUIS ALFARO CONEO
Jefe de Oficina de Control Interno
CORMAGDALENA