

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

Periodo: OCTUBRE - NOVIEMBRE -
DICIEMBRE DE 2025

Contenido

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE	3
4.	NORMATIVIDAD	4
5.	FUENTES DE INFORMACIÓN	4
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.	5
7.1.	TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES	5
7.2.	Grafica No. 1. PQRSD general del mes de OCTUBRE 2025:	7
7.2.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de OCTUBRE 2025.....	8
7.3.	Gráfica No. 2. PQRSD general del mes de NOVIEMBRE 2025	8
7.3.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de NOVIEMBRE 2025	9
7.4.	Gráfica No. 3. PQRSD general del mes de DICIEMBRE 2025	10
7.4.1.	PQRSD por funcionario Responsable mes de DICIEMBRE 2025	11
8.	CONCLUSIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. ...	12
8.1.	PQRSD sin Respuesta	12
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 octubre de 2025 al 31 de diciembre 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 octubre, noviembre y diciembre 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 deber resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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

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

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

La Oficina de Control Interno tomó como fuente de información para el presente informe el reporte generado por la Oficina de Correspondencia y Archivos de la entidad en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, 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 el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece el 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.

La Oficina de Control Interno deber vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Dirección Ejecutiva de la Corporación un informe trimestral sobre el particular. La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de octubre del 2025 al 31 de diciembre del 2025. Para el efecto se tomó el reporte de peticiones presentadas ante el sistema de correspondencia NEPTUNO 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 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 en el reporte generado por el Sistema de Correspondencia NEPTUNO, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación octubre, noviembre y diciembre del 2025, Cormagdalena presentó el siguiente

comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones.

Las entradas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD

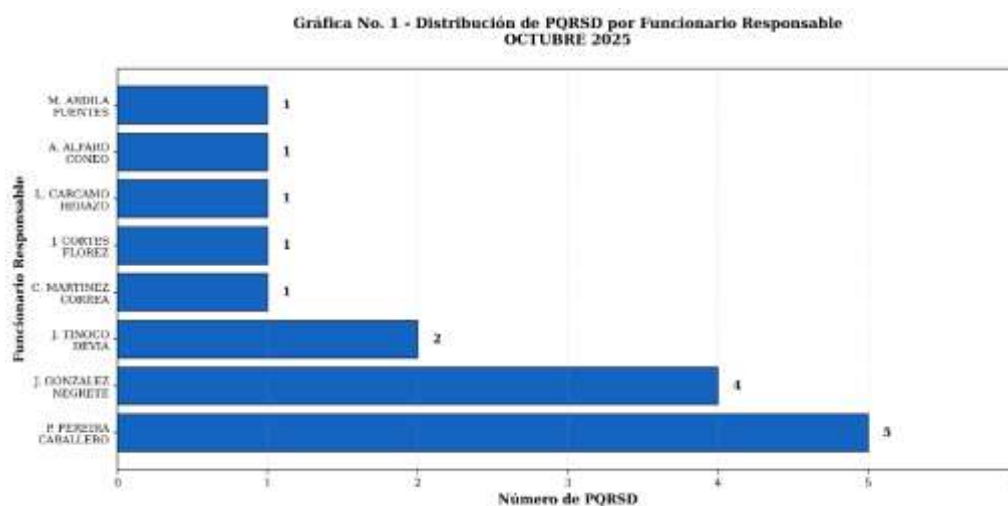
Mediante consulta efectuada al sistema de correspondencia NEPTUNO para los periodos de octubre, noviembre y diciembre del 2025, el reporte de seguimiento generó 37 solicitudes que ingresaron al aplicativo y correos electrónicos institucionales, las cuales a continuación se relacionan mes a mes con el fin de evidenciar, evaluar y garantizar una respuesta oportuna por los diferentes jefes de área de la Corporación.

7.2. Grafica No. 1. PQRSD general del mes de OCTUBRE 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 Octubre 2025- PQRSD		
Dependencia	Funcionario responsable	Total
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ	4
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JHONATAN CORTES FLOREZ	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	MARIA PAULA GUERRERO	1
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	3
Subdirección de desarrollo sostenible y navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	1
Oficina de Control Interno	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	1
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	5
Secretaria General - Tesorería	MAYRA LIZETTE ARDILA FUENTES	1
Total general		16

Table 2: Distribución de PQRSD por funcionario responsable - Octubre 2025



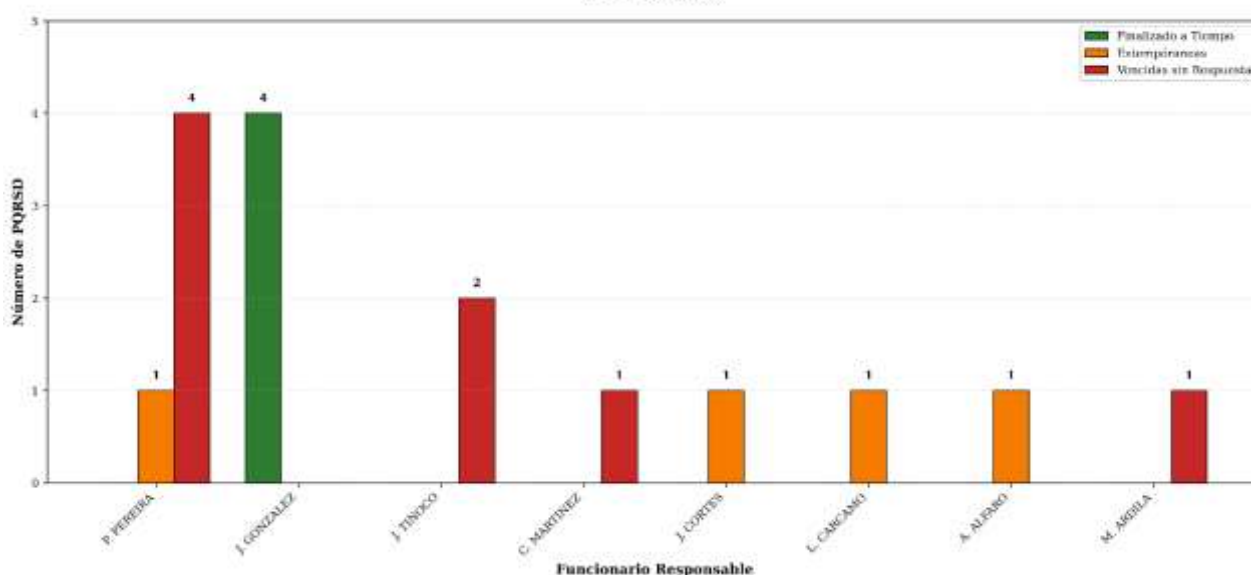
7.2.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de OCTUBRE 2025

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación según su estado de tramitación:

Funcionario Responsable	Finalizado	Extemporáneas	Vencida o Sin Respuesta
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	0	1	4
JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	4	0	0
JORGE MARIO TINOCO DEVIA	0	0	2
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	0	0	1
JHONATAN CORTES FLOREZ	0	1	0
LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	0	1	0
ALBERT LUIS ALFARO CONEO	0	1	0
MAYRA LIZETTE ARDILA FUENTES	0	0	1
TOTAL	4	4	8

Table 3: Estado de trámite de PQRSD - Octubre 2025

Gráfica No. 2 - Estado de Trámite de PQRSD por Funcionario OCTUBRE 2025



7.3. Gráfica No. 2. PQRSD general del mes de NOVIEMBRE 2025

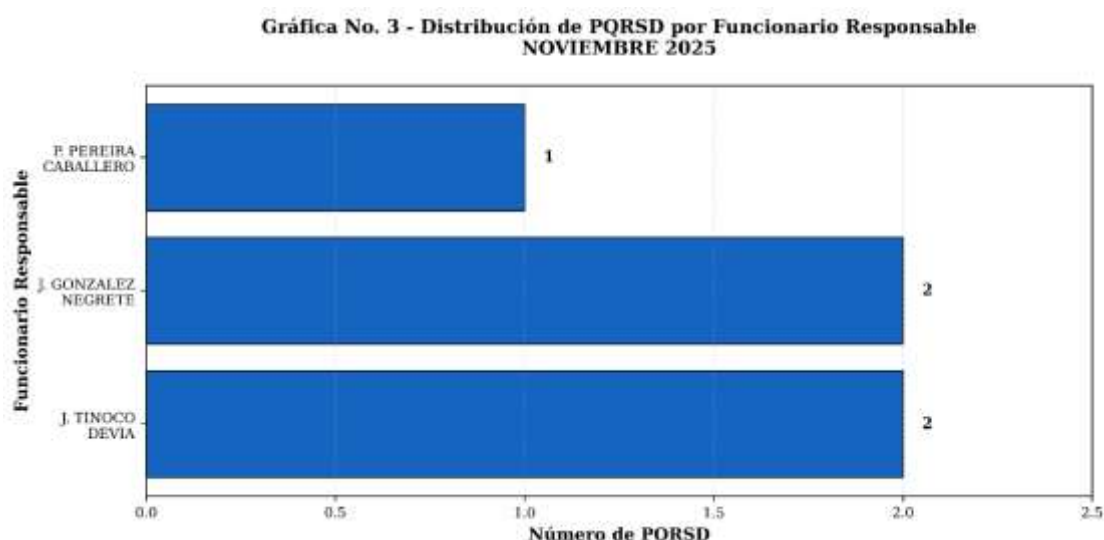
Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas y/o

funcionario o contratista de la Corporación.

Reporte mes de NOVIEMBRE 2025 - PQRSD

Dependencia	Funcionario Responsable	Total
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	2
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2
Subdirección de Gestin Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	1
Total general		5

Table 4: Distribución de PQRSD por funcionario responsable - Noviembre 2025

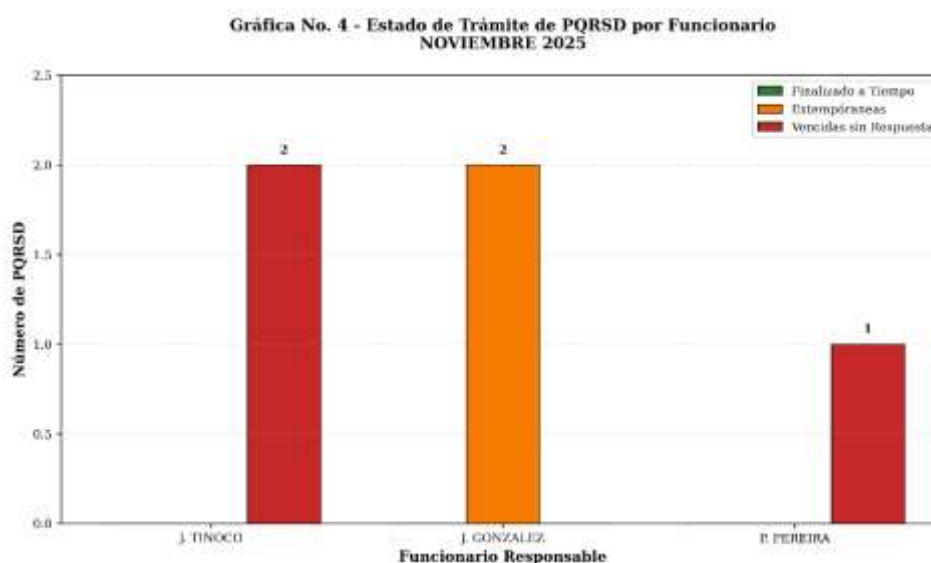


7.3.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de NOVIEMBRE 2025

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación.

Dependencia	Funcionario Responsable	Total
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	2
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	2
Subdirección de Gestin Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	1
Total general		5

Table 5: Estado de trámite de PQRSD - Noviembre 2025



7.4. Gráfica No. 3. PQRSD general del mes de DICIEMBRE 2025

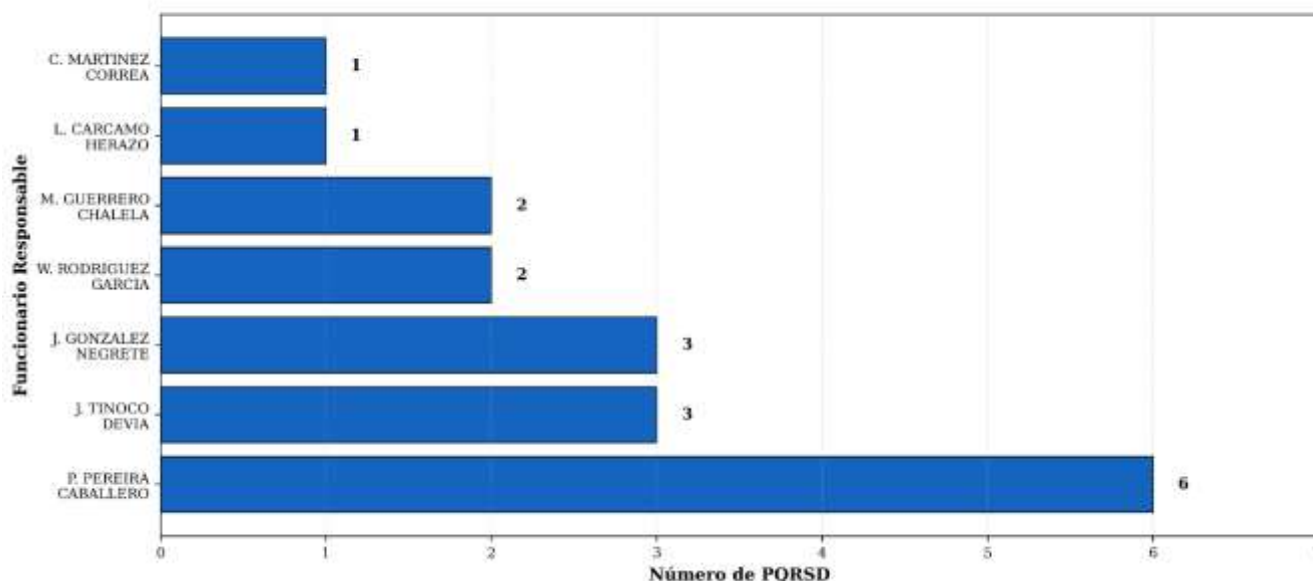
Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas y/o funcionario o contratista de la Corporación.

Reporte mes de DICIEMBRE 2025 - PQRSD

Dependencia	Funcionario Responsable	Total
Subdirección de Gestión Comercial	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	6
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	3
Oficina Asesora Jurídica	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	3
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	1
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	WILLIAM RAFAEL RODRIGUEZ GARCIA	2
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	2
Total general		18

Table 6: Distribución de PQRSD por funcionario responsable - Diciembre 2025

**Gráfica No. 5 - Distribución de PQRSD por Funcionario Responsable
DICIEMBRE 2025**



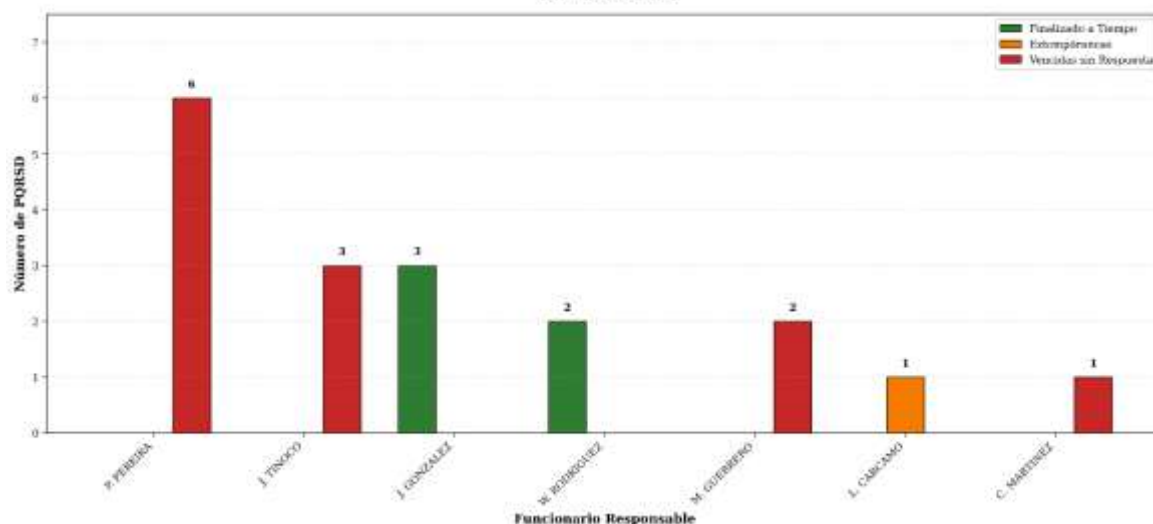
7.4.1. PQRSD por funcionario Responsable mes de DICIEMBRE 2025

Se relacionan las PQRSD por cada uno de los responsables de las diferentes áreas de la Corporación según su estado de tramitación:

Funcionario Responsable	Finalizado	Extemporáneas	Vencida o Sin Respuesta
PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	0	0	6
JORGE MARIO TINOCO DEVIA	0	0	3
JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	3	0	0
LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	0	1	0
CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	0	0	1
WILLIAM RAFAEL RODRIGUEZ GARCIA	2	0	0
MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	0	0	2
TOTAL	5	1	12

Table 7: Estado de trámite de PQRSD - Diciembre 2025

**Gráfica No. 6 - Estado de Trámite de PQRSD por Funcionario
DICIEMBRE 2025**



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

Durante el cuarto trimestre de 2025, que comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre, la Corporación gestionó un total de **37 solicitudes PQRSD**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Octubre 2025:** 16 solicitudes
- **Noviembre 2025:** 5 solicitudes
- **Diciembre 2025:** 16 solicitudes

Distribución por dependencia del trimestre:

Dependencia	Total
Subdirección de Gestin Comercial	12
Oficina Asesora Jurídica	9
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegacin	14
Control Interno	1
Tesorería	1
Total general	37

Table 8: Distribución de PQRSD por dependencia - Cuarto Trimestre 2025

Como se observa en las tablas anteriores, la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegacin concentra el mayor volumen de solicitudes con 14 peticiones (37.8% del total), seguida por la Subdirección de Gestin Comercial con 12 solicitudes (32.4%) y la Oficina Asesora Jurídica con 9 solicitudes (24.3%). Esta distribución evidencia que el 94.5% de las PQRSD del trimestre se concentran en tres dependencias estratégicas de la Corporación, lo cual representa una carga operativa significativa que debe ser gestionada adecuadamente para garantizar el cumplimiento de los términos legales.

8.1. PQRSD sin Respuesta

Efectuada la consulta al Sistema de Correspondencia NEPTUNO, se reportan 23 peticiones vencidas sin respuesta al cierre del cuarto trimestre de 2025. A continuación, el detalle:

Radicado	Funcionario Responsable	Fecha Radicación	Fecha Vencimiento
2025-200-2257	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	01/10/2025	16/10/2025
2025-200-2274	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	03/10/2025	20/10/2025
2025-200-2331	CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	07/10/2025	22/10/2025
2025-200-2353	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	10/10/2025	27/10/2025
2025-200-2410	MAYRA LIZETTE ARDILA FUENTES	21/10/2025	05/11/2025

2025-200-2429	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	22/10/2025	06/11/2025
2025-200-2472	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	27/10/2025	11/11/2025
2025-200-2507	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	30/10/2025	14/11/2025
2025-200-2642	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	14/11/2025	01/12/2025
2025-200-2731	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	27/11/2025	12/12/2025
2025-200-2753	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	01/12/2025	23/12/2025
2025-200-2797	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	04/12/2025	19/12/2025
2025-200-2825	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	09/12/2025	23/12/2025
2025-200-2831	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	09/12/2025	23/12/2025
2025-200-2837	JORGE MARIO TINOCO DEVIA	10/12/2025	24/12/2025
2025-200-2886	CLAUDIA SOFIA MARTINEZ CORREA	15/12/2025	30/12/2025
2025-200-2894	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	15/12/2025	30/12/2025
2025-200-2965	PEDRITO TOMAS PEREIRA CABALLERO	24/12/2025	09/01/2026
2025-200-2989	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	29/12/2025	21/01/2026
2025-200-2996	MARIA PAULA GUERRERO CHALELA	30/12/2025	15/01/2026

Table 9: PQRSD vencidas sin respuesta - Cuarto Trimestre 2025

Nota: Las últimas tres solicitudes (radicados 2025-200-2965, 2025-200-2989 y 2025-200-2996) tienen fecha de vencimiento en enero de 2026, por lo que deben ser atendidas prioritariamente al inicio de la vigencia 2026.

8.2. PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA:

Durante el periodo de seguimiento en el Sistema de Correspondencia NEPTUNO en los meses de octubre, noviembre y diciembre, se reportan **7 peticiones** que fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

Radicado	Funcionario Responsable	Fecha Respuesta	Fecha Vencimiento
2025-200-2301	ALBERT LUIS ALFARO CONEO	17/12/2025	28/10/2025
2025-200-2310	JHONATAN CORTES FLOREZ	20/11/2025	22/10/2025
2025-200-2311	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	15/10/2025	22/10/2025
2025-200-2337	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	15/10/2025	23/10/2025
2025-200-2339	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	09/10/2025	23/10/2025
2025-200-2347	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	26/11/2025	24/10/2025
2025-200-2352	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	15/10/2025	24/10/2025
2025-200-2358	Sin asignar	12/12/2025	27/10/2025
2025-200-2545	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	24/11/2025	20/11/2025
2025-200-2582	JUAN MAURICIO GONZALEZ NEGRETE	22/12/2025	25/11/2025
2025-200-2860	LUIS CARLOS CARCAMO HERAZO	15/01/2026	26/12/2025

Table 10: PQRSD con respuesta extemporánea - Cuarto Trimestre 2025

Análisis de respuestas extemporáneas:

Es importante destacar que la Oficina Asesora Jurídica, en cabeza del Doctor Juan Mauricio

González Negrete, aunque presenta 5 respuestas extemporáneas, logró finalizar todas sus solicitudes asignadas. El tiempo promedio de retraso fue de 7 días hábiles, lo cual, si bien constituye un incumplimiento normativo, evidencia un esfuerzo por dar respuesta de fondo a las solicitudes ciudadanas.

Por su parte, la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación presenta el mayor número de solicitudes sin respuesta (11 casos), concentradas principalmente en los funcionarios Jorge Mario Tinoco Devia (6 casos) y Claudia Sofía Martínez Correa (2 casos).

9. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 **cuarto trimestre de 2025**, comprendiendo los meses de octubre, noviembre y diciembre. 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.

La proyección anual, considerando el comportamiento acumulado durante la vigencia 2025, evidencia que CORMAGDALENA ha gestionado aproximadamente **454 solicitudes PQRS** durante el año (sumando los cuatro trimestres: 198 en Q1, 126 en Q2, 54 en Q3 y 37 en Q4). Esta tendencia decreciente en el volumen de solicitudes entre trimestres (de 198 a 37) podría interpretarse positivamente como reducción de la conflictividad; sin embargo, también puede reflejar una percepción ciudadana de baja efectividad en la atención institucional.

El patrón consistente de incumplimiento en los términos de respuesta, presente en todos los trimestres analizados, compromete seriamente el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y la confianza ciudadana en nuestra institución, exponiendo a CORMAGDALENA a riesgos legales (posibles tutelas y acciones judiciales), disciplinarios (responsabilidad de servidores públicos según Ley 734 de 2002), reputacionales (afectación de imagen institucional) y de control externo (hallazgos de Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación).

Frente a esta realidad institucional, resulta imperativo implementar un conjunto integral de acciones de mejoramiento que permitan transformar estructuralmente la gestión de PQRS 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 legal
- **Amarillo:** Próximas a vencer (últimas 48 horas)
- **Rojo:** Vencidas o con alto riesgo de vencimiento inminente

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
- 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 **70.2%** 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 **Subdirección de Gestión Comercial**, 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 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 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.

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.

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.

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 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

Proyecto: Luis Angel Camacho 
Oficina de Control Interno
Contratista