

---

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL RÍO  
GRANDE DE LA MAGDALENA  
CORMAGDALENA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

---

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

---

**PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026**

*(Enero – Febrero – Marzo de 2026)*

---

[www.cormagdalena.gov.co](http://www.cormagdalena.gov.co)

**Bogotá**  
Calle 93b No. 17 - 25. Oficina 504  
Edificio Centro Internacional de Negocios  
(+57) 6076369093

**Barranquilla**  
Vía 40 No. 73 - 290. Oficina 802  
(+57) 6053565914

**Barrancabermeja**  
Carrera 1a No. 52 - 10. Sector Muelle  
(+57) 6076214422 (+57) 6076214507

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
NORMATIVIDAD VIGENTE.....	4
DEFINICIONES Y CONCEPTOS .....	5
METODOLOGÍA .....	6
HERRAMIENTA TECNOLÓGICA.....	6
DESARROLLO.....	7
Contextualización .....	7
Indicadores conforme al Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).....	8
Distribución por Dependencia – Resumen Trimestral.....	9
Solicitudes Radicadas en el Mes de Enero de 2026 .....	10
Solicitudes Radicadas en el Mes de Febrero de 2026 .....	11
Solicitudes Radicadas en el Mes de Marzo de 2026.....	12
Consolidado de PQRSD sin Respuesta (Vencidas) – I Trimestre 2026 .....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	14
Conclusiones .....	14
Recomendaciones .....	15

## INTRODUCCIÓN

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

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección Ejecutiva de la Corporación un informe trimestral sobre el particular; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 31 marzo 2026; 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.

## OBJETIVO

Presentar a la Alta Dirección de la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena – CORMAGDALENA, el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer trimestre del año 2026 (enero, febrero y marzo de 2026), con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, proporcionar información estratégica a la Dirección y formular recomendaciones orientadas a mejorar la atención ciudadana y el desempeño institucional en la gestión de solicitudes.

## ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento y análisis de las PQRSD radicadas ante CORMAGDALENA durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, a través del sistema de gestión documental NEPTUNO. El informe abarca la totalidad de las dependencias de la Corporación a las cuales fueron asignadas solicitudes durante el trimestre objeto de evaluación, e incorpora elementos de análisis comparativo con los trimestres precedentes del año 2025.

## NORMATIVIDAD VIGENTE

- 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:

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

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

- Decreto 1166 de 2016: reglamenta las peticiones verbales.
- Decreto 1081 de 2015: regula las peticiones formuladas por organizaciones sociales.
- Decreto Ley 19 de 2012: suprime y reforma regulaciones que dificultan la gestión pública.
- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción – MIPG.
- Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA): criterios de evaluación de la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.

## DEFINICIONES Y CONCEPTOS

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

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

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

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

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

## METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al trámite de las PQRSD del primer trimestre de 2026 mediante la revisión y análisis de la información suministrada por la Secretaría General a través del sistema NEPTUNO. Con corte al 31 de marzo de 2026, se obtuvo el reporte consolidado de todas las solicitudes radicadas en el período, incluyendo su estado de respuesta, dependencia responsable, fecha de radicación y fecha de vencimiento.

El análisis se realizó comparando la información del trimestre con los datos históricos de los periodos anteriores (I, II, III y IV trimestre de 2025), con el fin de identificar tendencias, avances y oportunidades de mejora. Se emplearon indicadores de cumplimiento por dependencia y por mes, en concordancia con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

En atención a los lineamientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), el informe incorpora los indicadores específicos solicitados por la Oficina Asesora de Planeación mediante comunicación del 28 de abril de 2026: número de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta por solicitud y solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

*Nota metodológica (1): como resultado de reuniones sostenidas entre la Oficina de Control Interno y el Área de Archivo y Correspondencia de la Secretaría General, se identificó una limitación estructural en el flujo de gestión de las PQRSD que afecta la confiabilidad de los estados registrados en NEPTUNO. Actualmente, las comunicaciones ingresan a través de NEPTUNO; no obstante, las dependencias remiten sus respuestas directamente por correo electrónico institucional, sin tramitarlas a través del correo oficial del Área de Archivos — mecanismo que permite que la salida quede debidamente rotulada y registrada en el sistema —, y sin proceder posteriormente al cierre o finalización de la comunicación en NEPTUNO. Esta práctica genera que un número indeterminado de PQRSD que ya fueron efectivamente respondidas permanezcan registradas en el sistema con estado 'vencida' o 'sin respuesta', sin que dicho estado refleje la realidad de la gestión. En consecuencia, las cifras de PQRSD sin respuesta y extemporáneas consignadas en el presente informe deben interpretarse como el estado registrado en NEPTUNO al corte del 31 de marzo de 2026, y no necesariamente como el universo real de solicitudes sin atención.*

## HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

El seguimiento al trámite de las PQRSD del primer trimestre de 2026 se realizó a través de NEPTUNO, el sistema de gestión documental y de correspondencia de CORMAGDALENA, implementado en la vigencia 2025 como sucesor del sistema OPHELIA. NEPTUNO permite el registro, distribución, seguimiento y control de la correspondencia institucional, generando reportes por dependencia, por estado de respuesta y por rangos de fechas.

La información base del presente informe fue suministrada por la Secretaría General – Área de Archivo y Correspondencia mediante reporte exportado del sistema NEPTUNO con corte al 31 de marzo de 2026, remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de abril de 2026.

Durante el primer trimestre de 2026 se identificó una limitación operativa de fondo en el uso del sistema NEPTUNO: las dependencias de la Corporación reciben las PQRSD a través de NEPTUNO, pero envían sus respuestas por correo electrónico institucional de manera directa, sin canalizarlas a través del correo oficial del Área de Archivos y Correspondencia. Este mecanismo de salida es el que permite que la comunicación quede registrada, rotulada y asociada al radicado en el sistema; al omitirlo, la respuesta no queda vinculada al expediente en NEPTUNO. Adicionalmente, una vez enviada la respuesta por correo electrónico, los servidores no proceden a cerrar o finalizar la comunicación en el sistema, lo que perpetúa el estado 'vencida' o 'pendiente' en NEPTUNO aunque la solicitud ya haya sido atendida en la práctica.

Esta situación fue constatada y documentada en el marco de las conversaciones sostenidas entre la Oficina de Control Interno y el Área de Archivo y Correspondencia de la Secretaría General. Su impacto directo es que las estadísticas de NEPTUNO sobreestiman el número real de PQRSD sin respuesta o extemporáneas, por lo cual los datos presentados en este informe deben leerse como el estado registrado en el sistema y no como una medición exacta del cumplimiento real de las dependencias. Esta limitación constituye en sí misma un hallazgo de control interno que requiere atención correctiva inmediata.

## DESARROLLO

### Contextualización

Durante el primer trimestre del año 2026 (enero, febrero y marzo), CORMAGDALENA recibió un total de ciento noventa (190) solicitudes de tipo PQRSD, distribuidas mensualmente así: 63 en enero, 68 en febrero y 59 en marzo. Este volumen representa un incremento significativo frente al cuarto trimestre de 2025 (37 PQRSD) y es comparable con el primer trimestre de 2025 (198 PQRSD).

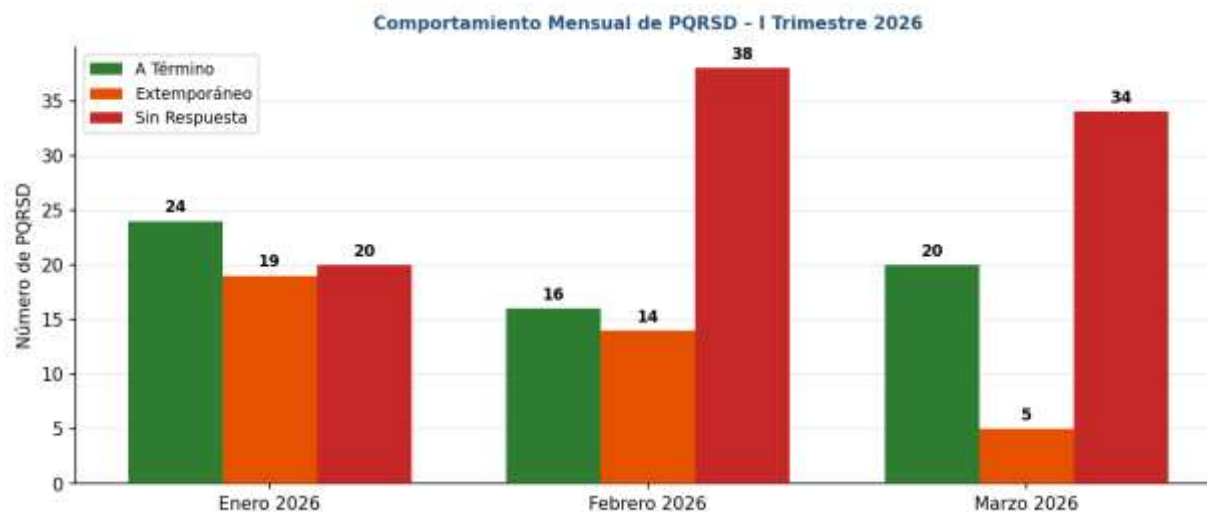
Las solicitudes fueron recibidas principalmente por correo electrónico (179 – 94,2%) y a través del portal web institucional (11 – 5,8%). Se registraron once (11) solicitudes trasladadas por competencia a otras entidades (5,8% del total).



De las 190 PQRSD radicadas en el primer trimestre, noventa y ocho (98) recibieron respuesta (51,6%): sesenta (60) respondidas dentro del término legal (31,6%) y treinta y ocho (38) de manera extemporánea (20,0%). Las noventa y dos (92) PQRSD restantes se encuentran sin respuesta y con plazo vencido (48,4%), lo que configura un nivel de incumplimiento significativo que requiere atención prioritaria.

La siguiente tabla resume el comportamiento mensual por estado de respuesta:

Mes	Total PQRSD	A Término	Extemporánea	Sin Respuesta
Enero 2026	63	24	19	20
Febrero 2026	68	16	14	38
Marzo 2026	59	20	5	34
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>190</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>92</b>



## Indicadores conforme al Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)

En atención a los lineamientos ITA solicitados por la Oficina Asesora de Planeación (comunicación 28/04/2026):

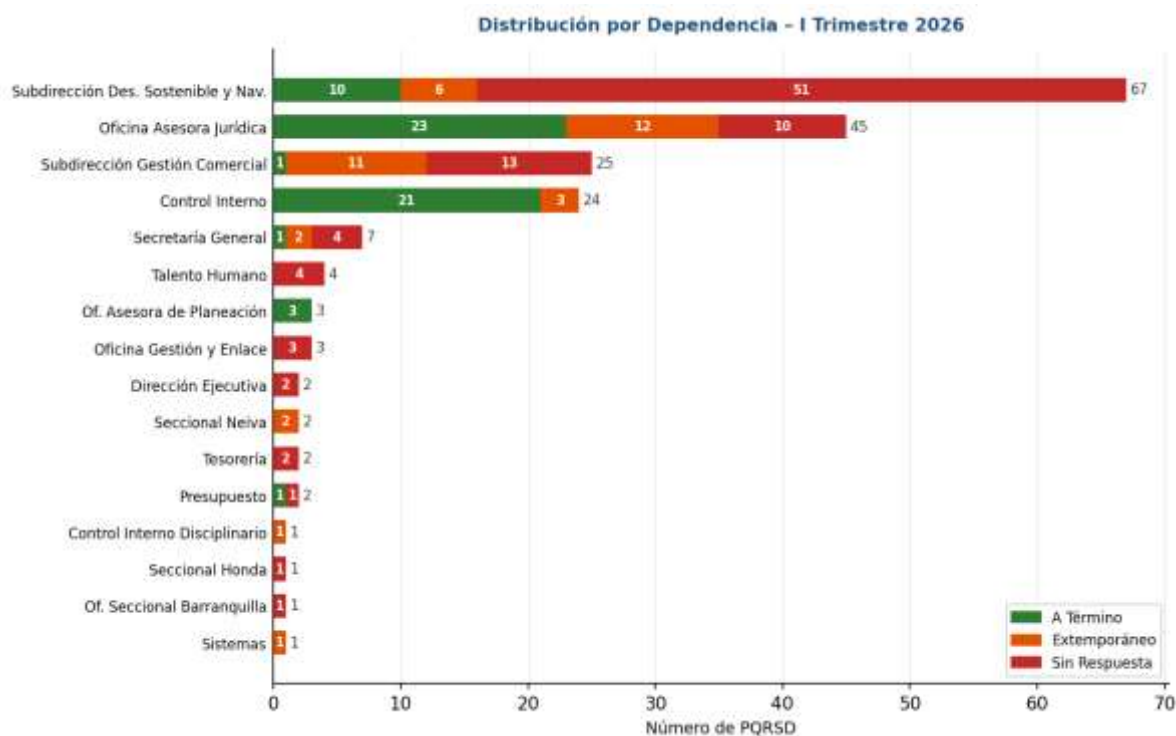
Indicador ITA	Enero	Febrero	Marzo
N.º de solicitudes recibidas	63	68	59
Solicitudes trasladadas a otra institución	3	4	4

Solicitudes en que se negó el acceso a la información	0	0	0
Tiempo promedio de respuesta (días calendario – respondidas)	N/D	N/D	N/D
<b>TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS I TRIMESTRE 2026</b>	<b>190</b>		

Respecto a los traslados: se recomienda verificar que cada una de las 11 remisiones por competencia fue comunicada al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. No se registraron solicitudes en que se haya negado formalmente el acceso a documentos públicos durante el trimestre.

## Distribución por Dependencia – Resumen Trimestral

La siguiente infografía muestra el desempeño de cada dependencia durante el trimestre, con las barras apiladas por tipo de respuesta:



La tabla detallada a continuación complementa la información de la infografía:

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
-------------	-----------	--------------	---------------	-------

Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	10	6	51	67
Oficina Asesora Jurídica	23	12	10	45
Subdirección de Gestión Comercial	1	11	13	25
Control Interno	21	3	0	24
Secretaría General	1	2	4	7
Talento Humano	0	0	4	4
Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	3
Oficina de Gestión y Enlace	0	0	3	3
Presupuesto	1	0	1	2
Tesorería	0	0	2	2
Seccional Neiva	0	2	0	2
Dirección Ejecutiva	0	0	2	2
Sistemas	0	1	0	1
Oficina Seccional Barranquilla	0	0	1	1
Seccional Honda	0	0	1	1
Control Interno Disciplinario	0	1	0	1
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>92</b>	<b>190</b>

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación concentró el mayor volumen (67 PQRSD – 35,3%) y el mayor número de incumplimientos (51 vencidas – 55,4% de todas las sin respuesta). Control Interno respondió las 24 PQRSD asignadas; 21 dentro del término legal (87,5%) y 3 de forma extemporánea (12,5%), resultado que refleja un desempeño significativamente mejor al registrado inicialmente en el sistema. La Oficina Asesora Jurídica alcanzó la mayor tasa de respuesta oportuna: 23 de 45 PQRSD respondidas a término (51,1%).

## Solicitudes Radicadas en el Mes de Enero de 2026

Durante enero de 2026, se radicaron sesenta y tres (63) PQRSD. De estas, cuarenta y tres (43) recibieron respuesta (68,3%): 24 respondidas dentro del término legal y 19 con respuesta

extemporánea. Las veinte (20) PQRSD restantes se encuentran con plazo vencido y sin respuesta (31,7%).

En cuanto a tipología: Pqrs/solicitudes generales (16), Tutelas (11), Solicitudes de información (11), Peticiones de información (7), Derechos de petición (7), Consultas (3), Demandas (3), Remisiones por competencia (3) y otras (2). Las solicitudes ingresaron en su mayoría por correo electrónico (56) y portal web (7).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	15	7	6	28
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	6	3	6	15
Subdirección de Gestión Comercial	0	3	4	7
Control Interno	1	3	0	4
Secretaría General	1	1	1	3
Talento Humano	0	0	2	2
Seccional Neiva	0	1	0	1
Dirección Ejecutiva	0	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	1
Sistemas	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>63</b>

La Oficina Asesora Jurídica concentró la mayor carga con 28 PQRSD (44,4%), respondiendo 15 a término. La Subdirección de Desarrollo Sostenible recibió 15, con 6 sin respuesta. Control Interno respondió sus 4 PQRSD asignadas: 1 a término y 3 de forma extemporánea.

Se precisa que al inicio de enero de 2026 se encontraban pendientes tres (3) PQRSD del IV trimestre de 2025 con vencimiento en enero (radicados 2025-200-2965, 2025-200-2989 y 2025-200-2996), cuyo seguimiento fue reportado oportunamente en el informe del IV trimestre de 2025.

## Solicitudes Radicadas en el Mes de Febrero de 2026

En febrero de 2026, se radicaron sesenta y ocho (68) PQRSD — el mes con mayor volumen del trimestre. Treinta (30) recibieron respuesta (44,1%): 16 a término y 14 extemporáneas. Las treinta

y ocho (38) PQRSD restantes se encuentran vencidas y sin respuesta (55,9%), constituyendo el mes con mayor índice de incumplimiento del trimestre.

Tipología de febrero: predominan las Solicitudes (45 – 66,2%), Derechos de petición (10 – 14,7%), solicitudes de Entes de control (7 – 10,3%), Remisiones por competencia (4), y otras (2). Ingresaron principalmente por correo electrónico (67) y portal web (1).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	3	2	23	28
Oficina Asesora Jurídica	5	4	2	11
Subdirección de Gestión Comercial	0	6	3	9
Control Interno	7	0	0	7
Secretaría General	0	1	2	3
Oficina de Gestión y Enlace	0	0	3	3
Presupuesto	1	0	1	2
Talento Humano	0	0	2	2
Oficina Seccional Barranquilla	0	0	1	1
Seccional Honda	0	0	1	1
Seccional Neiva	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>68</b>

La Subdirección de Desarrollo Sostenible concentró el 41,2% de las solicitudes de febrero (28 PQRSD) con una tasa de incumplimiento crítica: 23 de las 28 (82,1%) sin respuesta. Control Interno respondió las 7 PQRSD asignadas, todas dentro del término legal (100% a término). La Oficina de Gestión y Enlace registró 3 PQRSD, todas sin respuesta.

## Solicitudes Radicadas en el Mes de Marzo de 2026

Durante marzo de 2026, se radicaron cincuenta y nueve (59) PQRSD. Veinticinco (25) recibieron respuesta (42,4%): 20 a término y 5 extemporáneas. Las treinta y cuatro (34) restantes se encuentran vencidas y sin respuesta (57,6%). Varias PQRSD radicadas en la segunda quincena de marzo tienen fechas de vencimiento en abril de 2026, por lo que la cifra de vencidas podría ajustarse en el seguimiento del II trimestre de 2026.

Tipología de marzo: Solicitudes (32 – 54,2%), Entes de control (13 – 22,0%), Derechos de petición (5 – 8,5%), Remisiones por competencia (4), Peticiones de información (2), y otras (3). Ingresaron por correo electrónico (55) y portal web (4).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	1	1	22	24
Control Interno	13	0	0	13
Subdirección de Gestión Comercial	1	2	6	9
Oficina Asesora Jurídica	3	1	2	6
Oficina Asesora de Planeación	2	0	0	2
Tesorería	0	0	2	2
Dirección Ejecutiva	0	0	1	1
Control Interno Disciplinario	0	1	0	1
Secretaría General	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>59</b>

La Subdirección de Desarrollo Sostenible registró 24 PQRSD (40,7%) con 22 sin respuesta (91,7%). Control Interno respondió las 13 PQRSD asignadas, todas dentro del término legal. La Oficina Asesora Jurídica respondió 3 de 6 a término (50%).

## Consolidado de PQRSD sin Respuesta (Vencidas) – I Trimestre 2026

Las siguientes noventa y dos (92) PQRSD registraban estado vencido al corte del 31 de marzo de 2026. La distribución por dependencia y mes es la siguiente:

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	6	23	22
Subdirección de Gestión Comercial	4	3	6
Oficina Asesora Jurídica	6	2	2

Talento Humano	2	2	0
Secretaría General	1	2	1
Dirección Ejecutiva	1	0	1
Oficina de Gestión y Enlace	0	3	0
Presupuesto	0	1	0
Oficina Seccional Barranquilla	0	1	0
Seccional Honda	0	1	0
Tesorería	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>34</b>

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación acumula 51 de las 92 PQRSD sin respuesta (55,4%), con un comportamiento creciente a lo largo del trimestre (6 en enero, 23 en febrero, 22 en marzo). Este es el hallazgo más crítico del período y requiere medidas estructurales inmediatas.

Advertencia sobre la confiabilidad de esta cifra: como se describió en las secciones 5 y 6 del presente informe, el Área de Archivo y Correspondencia y la Oficina de Control Interno han constatado que un número indeterminado de estas solicitudes puede haber recibido respuesta por parte de las dependencias a través de correo electrónico directo, sin que dicha respuesta haya sido tramitada por el correo oficial de Archivos ni el expediente haya sido cerrado en NEPTUNO. En consecuencia, el sistema no refleja el estado real de gestión de todas las PQRSD aquí relacionadas. **La Oficina de Control Interno recomienda a las dependencias relacionadas en esta tabla verificar, frente a sus registros internos de correo, cuáles de estas comunicaciones fueron efectivamente respondidas, y proceder al cierre de los expedientes correspondientes en NEPTUNO a la mayor brevedad posible.**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. Durante el primer trimestre de 2026, CORMAGDALENA registró 190 PQRSD radicadas a través del sistema NEPTUNO. Según el estado registrado en dicho sistema al corte del 31 de marzo de 2026, el 31,6% (60 solicitudes) fueron respondidas dentro del término legal establecido por la Ley 1755 de 2015; el 20,0% (38 solicitudes) recibió respuesta extemporánea; y el 48,4% (92 solicitudes) presenta estado vencido. Sin embargo, y como hallazgo de relevancia para la interpretación de estos resultados, se determinó que las estadísticas de NEPTUNO no reflejan la totalidad de las respuestas emitidas por las

- dependencias, dado que muchas de ellas responden las PQRSD mediante correo electrónico directo sin que la salida sea tramitada a través del correo oficial del Área de Archivos, y sin cerrar posteriormente el expediente en el sistema. Esta práctica impide conocer con certeza el número real de solicitudes que permanecen sin atención.
2. La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación presenta la mayor carga de solicitudes (67 PQRSD – 35,3%) y el mayor número registrado de incumplimientos en NEPTUNO (51 con estado vencido – 55,4% del total). Aun considerando la limitación del sistema señalada anteriormente, esta dependencia requiere un plan de contingencia para verificar cuáles solicitudes han sido efectivamente respondidas y atender las que aún se encuentren pendientes, así como una revisión de su capacidad de respuesta y protocolos internos de gestión.
  3. Control Interno respondió las 24 PQRSD asignadas durante el trimestre. Verificada la información con la dependencia, 21 de ellas (87,5%) fueron respondidas dentro del término legal y 3 (12,5%) de manera extemporánea. Se identificó que el sistema NEPTUNO registró inicialmente las 24 como extemporáneas, lo que evidencia la necesidad de revisar los mecanismos de cálculo automático de términos en el sistema.
  4. Se identificó como hallazgo de control interno la existencia de una brecha operativa en el ciclo de gestión de las PQRSD en NEPTUNO: las dependencias reciben las solicitudes a través del sistema, pero dan respuesta por correo electrónico sin tramitarla por el correo oficial del Área de Archivos y sin cerrar el expediente en NEPTUNO. Esta práctica, constatada en conversaciones directas entre la Oficina de Control Interno y el Área de Archivo y Correspondencia de la Secretaría General, impide al sistema reflejar el estado real de la gestión, genera estadísticas de incumplimiento que pueden no corresponder a la realidad, y dificulta el ejercicio de seguimiento, control y rendición de cuentas institucional. Su corrección es de carácter prioritario.
  5. La Oficina Asesora Jurídica registró el mejor desempeño en atención oportuna: 23 de 45 PQRSD respondidas a término (51,1%). No obstante, acumula 10 PQRSD sin respuesta que deben ser atendidas prioritariamente.
  6. El tiempo promedio de respuesta de las 98 PQRSD contestadas fue de 31,2 días calendario, superando el plazo legal de 15 días hábiles. El tiempo máximo registrado fue de 94 días, evidenciando casos de retardo grave.
  7. Se registraron 11 solicitudes trasladadas por competencia (5,8%). Es necesario verificar que los traslados se realizaron dentro de los 5 días hábiles previstos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y que el peticionario fue debidamente informado.
  8. No se registraron solicitudes en que se haya negado formalmente el acceso a información pública, lo cual es favorable para el indicador ITA correspondiente.

## Recomendaciones

- Estandarizar el flujo de respuesta de PQRSD en NEPTUNO: todas las dependencias deben tramitar sus respuestas a través del correo oficial del Área de Archivos y Correspondencia de la Secretaría General, de modo que la comunicación de salida quede debidamente rotulada, vinculada al radicado y registrada en el sistema. La Secretaría General debe socializar y formalizar este procedimiento mediante circular interna dirigida a todos los jefes de dependencia.
- Capacitar a los servidores responsables del trámite de PQRSD en cada dependencia sobre el procedimiento correcto de cierre de expedientes en NEPTUNO una vez enviada la respuesta, como paso obligatorio del flujo de gestión documental.
- Realizar, con carácter urgente, una jornada de depuración de los expedientes con estado vencido en NEPTUNO: cada dependencia debe revisar sus registros de correo electrónico

para identificar cuáles de las 92 PQRSD en estado vencido fueron efectivamente respondidas, y proceder al cierre en el sistema. Esto permite obtener una línea base real del incumplimiento.

- Diseñar e implementar, con participación de las dependencias con mayor índice de incumplimiento registrado, un plan de acción para la atención de las PQRSD que se confirmen como efectivamente pendientes de respuesta tras la depuración, con responsables, plazos y mecanismos de seguimiento.
- Establecer alertas tempranas en el sistema NEPTUNO para notificar a las dependencias cuando una PQRSD esté próxima a vencer (3 y 7 días hábiles antes).
- Revisar y corregir el mecanismo de cálculo de términos del sistema NEPTUNO, que registró incorrectamente 21 respuestas de Control Interno como extemporáneas. Se recomienda verificar si esta situación se presenta en otras dependencias.
- La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación debe establecer protocolos de atención estandarizada para las solicitudes recurrentes de apoyo de maquinaria, que representan la principal tipología de sus PQRSD.
- Implementar indicadores de desempeño en la gestión de PQRSD como parte de los acuerdos de gestión y compromisos de jefes de área, alineados con MIPG.
- Incorporar de manera permanente en los informes trimestrales los cuatro indicadores ITA requeridos por la Oficina Asesora de Planeación.
- Fortalecer el registro en NEPTUNO del tiempo de respuesta en días hábiles (no solo calendario) para generar estadísticas más precisas y comparables con los parámetros legales.

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.

Atentamente,

**ALBERT LUIS ALFARO CONEO**  
**Jefe de Oficina de Control Interno**  
**CORMAGDALENA**

Proyecto: Luis Angel Camacho   
Oficina de Control Interno  
Contratista