

**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**

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026

(Abril – Mayo – Junio de 2026)

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).....	9
Distribución por Dependencia – Resumen Trimestral	10
Solicitudes Radicadas en el Mes de Abril de 2026.....	11
Solicitudes Radicadas en el Mes de Mayo de 2026	12
Solicitudes Radicadas en el Mes de Junio de 2026	13
Consolidado de PQRSD sin Respuesta (Vencidas) – II Trimestre 2026.....	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15
Conclusiones	15
Recomendaciones	16

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 abril y el 30 de junio de 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 segundo trimestre del año 2026 (abril, mayo y junio 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 abril y el 30 de junio 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 (I, II, III y IV de 2025, y I de 2026).

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:

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

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al trámite de las PQRSD del segundo trimestre de 2026 mediante la revisión y análisis de la información suministrada por la Secretaría General a través del sistema NEPTUNO. Con corte al 30 de junio 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, y I trimestre de 2026), 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, para el segundo trimestre de 2026, los indicadores específicos solicitados por la Oficina Asesora de Planeación: 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): la limitación estructural en el flujo de gestión de las PQRSD identificada en el informe del primer trimestre de 2026 persiste durante el segundo trimestre. 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 30 de junio de 2026, y no necesariamente como el universo real de solicitudes sin atención.

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

El seguimiento al trámite de las PQRSD del segundo 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 30 de junio de 2026, remitida a la Oficina de Control Interno para la elaboración del presente informe.

Durante el segundo trimestre de 2026 persistió la limitación operativa de fondo en el uso del sistema NEPTUNO identificada en el trimestre anterior: 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, y persiste pese a haber sido reportada como hallazgo en el informe del primer trimestre de 2026. Se evidencia que, si bien algunas peticiones sí se responden fuera de término por una indebida gestión de los tiempos de respuesta al interior de las dependencias, en su gran mayoría el elevado número de solicitudes registradas como extemporáneas obedece a que, en NEPTUNO, la solicitud figura con estado activo o pendiente, cuando en realidad la dependencia ya dio respuesta a través de correo electrónico sin actualizar el reporte en el sistema. Por esta razón la cifra de extemporaneidad reportada por NEPTUNO se ve elevada. 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 segundo trimestre del año 2026 (abril, mayo y junio), CORMAGDALENA recibió un total de doscientas treinta y cuatro (234) solicitudes de tipo PQRSD, distribuidas mensualmente así: 68 en abril, 95 en mayo y 71 en junio. Este volumen representa un incremento de 44 solicitudes frente al primer trimestre de 2026 (190 PQRSD), equivalente a un 23,2% adicional. De estas 234 solicitudes, una (1) fue radicada y posteriormente anulada (radicado 2026-200-0894, Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, mayo), por lo que el análisis de oportunidad de respuesta se realiza sobre las 233 restantes.

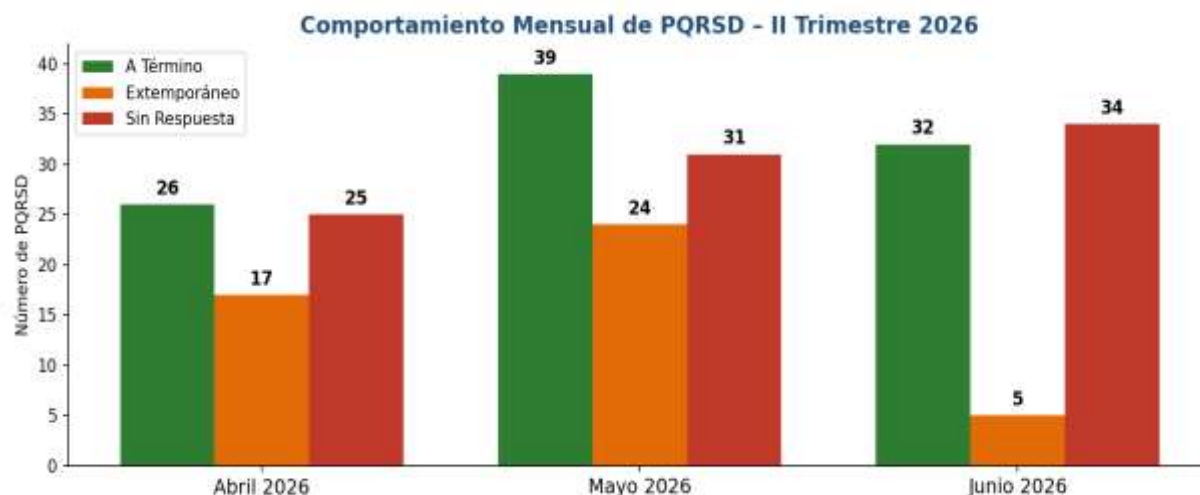
Las solicitudes fueron recibidas principalmente por correo electrónico (219 – 93,6%) y a través del portal web institucional (15 – 6,4%). Conforme al reporte suministrado por la Secretaría General para efectos del indicador ITA, se registraron doce (12) solicitudes trasladadas a otra institución durante el trimestre (5,1% del total).



De las 233 PQRS válidas para el análisis, ciento cuarenta y tres (143) recibieron respuesta (61,4%): noventa y siete (97) respondidas dentro del término legal (41,6%) y cuarenta y seis (46) de manera extemporánea (19,7%). Las noventa (90) PQRS restantes se encuentran sin respuesta y con plazo vencido (38,6%), lo que configura un nivel de incumplimiento significativo que requiere atención prioritaria.

La siguiente tabla resume el comportamiento mensual por estado de respuesta. Los totales corresponden a las solicitudes con estado de trámite definido; adicionalmente, en mayo se radicó y posteriormente se anuló 1 solicitud (radicado 2026-200-0894), no incluida en las cifras de la tabla:

Mes	Total PQRS	A Término	Extemporánea	Sin Respuesta
Abril 2026	68	26	17	25
Mayo 2026	94	39	24	31
Junio 2026	71	32	5	34
TOTAL TRIMESTRE	233	97	46	90



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

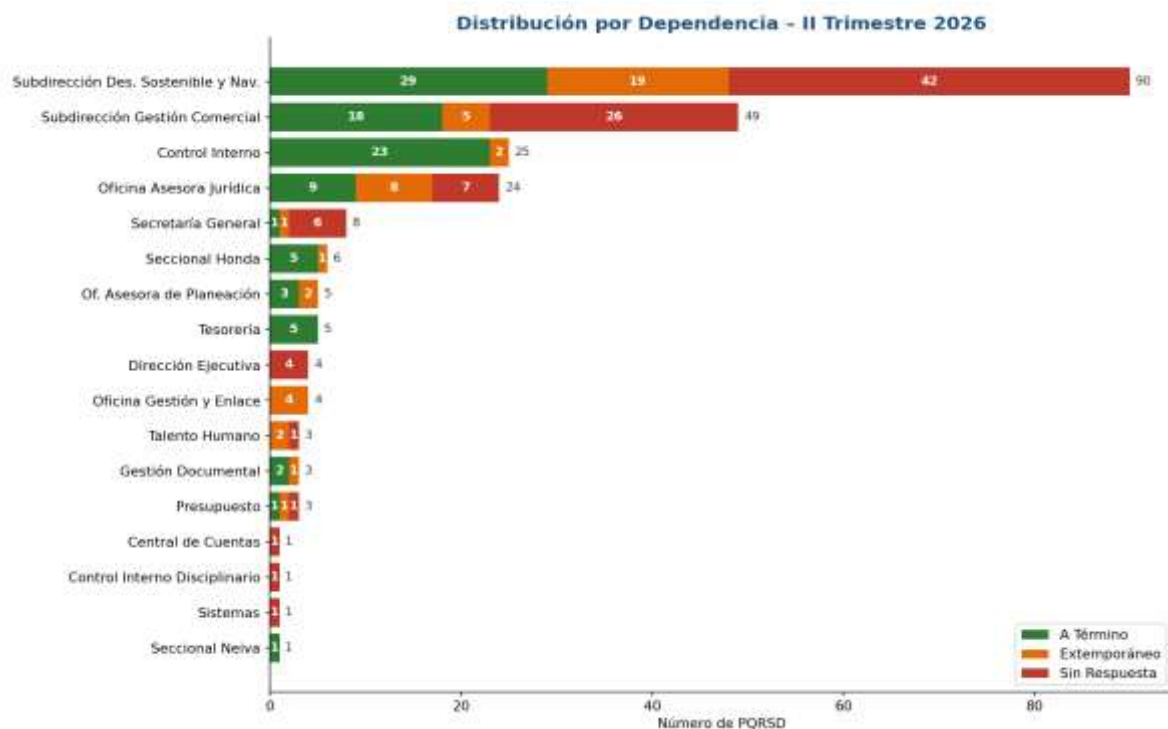
En atención a los lineamientos ITA aplicables de manera recurrente a los informes trimestrales de PQRSD, correspondientes al segundo trimestre de 2026:

Indicador ITA	Abril	Mayo	Junio
N.º de solicitudes recibidas	68	95	71
Solicitudes trasladadas a otra institución	N/D	N/D	N/D
Solicitudes en que se negó el acceso a la información	0	0	0
Tiempo promedio de respuesta (días calendario – respondidas)	22,4	21,2	11,6
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS II TRIMESTRE 2026	234		

Respecto a los traslados: la Secretaría General reportó doce (12) solicitudes trasladadas a otra institución durante el trimestre, cifra que no se encuentra desagregada por mes en la fuente consultada; se recomienda verificar que cada una fue comunicada al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se precisa que esta cifra corresponde al indicador ITA de traslados y es distinta de la tipología interna 'Remisión por competencia' (35 PQRSD en el trimestre), usada por NEPTUNO para la asignación de solicitudes entre dependencias, la cual responde a un criterio de clasificación diferente. 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	29	19	42	90
Subdirección de Gestión Comercial	18	5	26	49
Control Interno	23	2	0	25
Oficina Asesora Jurídica	9	8	7	24
Secretaría General	1	1	6	8
Seccional Honda	5	1	0	6
Oficina Asesora de Planeación	3	2	0	5

Tesorería	5	0	0	5
Dirección Ejecutiva	0	0	4	4
Oficina de Gestión y Enlace	0	4	0	4
Talento Humano	0	2	1	3
Gestión Documental	2	1	0	3
Presupuesto	1	1	1	3
Central de Cuentas	0	0	1	1
Control Interno Disciplinario	0	0	1	1
Sistemas	0	0	1	1
Seccional Neiva	1	0	0	1
TOTAL TRIMESTRE	97	46	90	233

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación concentró el mayor volumen del trimestre (90 PQRSD válidas para el análisis – 38,6%; registra además 1 solicitud radicada y posteriormente anulada) y el mayor número de incumplimientos (42 vencidas – 46,7% de todas las sin respuesta). Control Interno respondió las 25 PQRSD asignadas; verificada la información con la dependencia, 23 de ellas (92,0%) fueron respondidas dentro del término legal y 2 (8,0%) de manera extemporánea (radicados 2026-200-0767 y 2026-200-1011), la mejor tasa de respuesta oportuna del trimestre entre las dependencias con mayor volumen de solicitudes.

Solicitudes Radicadas en el Mes de Abril de 2026

Durante abril de 2026, se radicaron sesenta y ocho (68) PQRSD. De estas, cuarenta y tres (43) recibieron respuesta (63,2%): 26 respondidas dentro del término legal y 17 con respuesta extemporánea. Las veinticinco (25) PQRSD restantes se encuentran con plazo vencido y sin respuesta (36,8%).

En cuanto a tipología: Solicitudes (40 – 58,8%), Remisiones por competencia (11), Entes de control (8), Derechos de petición (6), Peticiones de información (2) y Demandas (1). Las solicitudes ingresaron en su mayoría por correo electrónico (65) y portal web (3).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	3	6	15	24

Control Interno	11	1	0	12
Subdirección de Gestión Comercial	6	1	1	8
Oficina Asesora Jurídica	2	3	1	6
Secretaría General	1	0	3	4
Dirección Ejecutiva	0	0	3	3
Seccional Honda	1	1	0	2
Tesorería	2	0	0	2
Gestión Documental	0	1	0	1
Central de Cuentas	0	0	1	1
Control Interno Disciplinario	0	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación	0	1	0	1
Presupuesto	0	1	0	1
Oficina de Gestión y Enlace	0	1	0	1
Talento Humano	0	1	0	1
TOTAL	26	17	25	68

Control Interno concentró la mayor tasa de respuesta oportuna del mes, con 11 de 12 PQRSD a término (91,7%). La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación recibió 24, con 15 sin respuesta. La Subdirección de Gestión Comercial respondió 6 de 8 a término.

Se precisa que, de la única PQRSD de Control Interno confirmada como extemporánea en abril tras la verificación directa con la dependencia (radicado 2026-200-0767), el sistema NEPTUNO también había marcado como extemporáneas otras solicitudes del mismo mes que, verificadas, correspondían en realidad a respuestas dentro del término legal.

Solicitudes Radicadas en el Mes de Mayo de 2026

En mayo de 2026, se radicaron noventa y cinco (95) PQRSD — el mes con mayor volumen del trimestre. De estas, una (1) fue anulada (radicado 2026-200-0894, Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación). De las 94 restantes, sesenta y tres (63) recibieron respuesta (67,0%): 39 a término y 24 extemporáneas. Las treinta y una (31) PQRSD restantes se encuentran vencidas y sin respuesta (33,0%).

Tipología de mayo: predominan las Solicitudes (51 – 53,7%), Remisiones por competencia (14), Derechos de petición (13), Peticiones de información (7), Entes de control (4), Tutelas (3), Quejas (2) y Demandas (1). Ingresaron principalmente por correo electrónico (87) y portal web (8).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	15	10	11	36
Subdirección de Gestión Comercial	6	4	15	25
Oficina Asesora Jurídica	6	4	1	11
Control Interno	4	1	0	5
Oficina de Gestión y Enlace	0	3	0	3
Seccional Honda	3	0	0	3
Oficina Asesora de Planeación	1	1	0	2
Gestión Documental	2	0	0	2
Secretaría General	0	0	2	2
Presupuesto	1	0	1	2
Talento Humano	0	1	1	2
Tesorería	1	0	0	1
TOTAL	39	24	31	94

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación concentró el 37,9% de las solicitudes de mayo (36 PQRSD, incluida la anulada) con 11 de 36 (30,6%) sin respuesta. La Subdirección de Gestión Comercial registró 25 PQRSD, de las cuales 15 (60,0%) permanecen sin respuesta, el nivel de incumplimiento más alto del mes. Control Interno respondió las 5 PQRSD asignadas: 4 a término y 1 de forma extemporánea (radicado 2026-200-1011).

Solicitudes Radicadas en el Mes de Junio de 2026

Durante junio de 2026, se radicarón setenta y una (71) PQRSD. Treinta y siete (37) recibieron respuesta (52,1%): 32 a término y 5 extemporáneas. Las treinta y cuatro (34) restantes se encuentran vencidas y sin respuesta (47,9%). Veintitres (23) de estas 34 PQRSD tienen fecha de vencimiento en julio de 2026, por lo que la cifra de vencidas podría ajustarse en el seguimiento del III trimestre de 2026.

Tipología de junio: Solicitudes (37 – 52,1%), Remisiones por competencia (10), Derechos de petición (9), Entes de control (7), Tutelas (3), Peticiones de información (3) y Quejas (2). Ingresaron por correo electrónico (67) y portal web (4).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	11	3	16	30
Subdirección de Gestión Comercial	6	0	10	16
Control Interno	8	0	0	8
Oficina Asesora Jurídica	1	1	5	7
Tesorería	2	0	0	2
Oficina Asesora de Planeación	2	0	0	2
Secretaría General	0	1	1	2
Dirección Ejecutiva	0	0	1	1
Seccional Honda	1	0	0	1
Seccional Neiva	1	0	0	1
Sistemas	0	0	1	1
TOTAL	32	5	34	71

La Subdirección de Desarrollo Sostenible registró 30 PQRSD (42,3%) con 16 sin respuesta (53,3%). Control Interno respondió las 8 PQRSD asignadas, todas dentro del término legal (100% a término). La Oficina Asesora Jurídica respondió 1 de 7 a término (14,3%), con 5 sin respuesta.

Consolidado de PQRSD sin Respuesta (Vencidas) – II Trimestre 2026

Las siguientes noventa (90) PQRSD registraban estado vencido al corte del 30 de junio de 2026. La distribución por dependencia y mes es la siguiente:

Dependencia	Abril	Mayo	Junio
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	15	11	16

Subdirección de Gestión Comercial	1	15	10
Oficina Asesora Jurídica	1	1	5
Secretaría General	3	2	1
Dirección Ejecutiva	3	0	1
Central de Cuentas	1	0	0
Control Interno Disciplinario	1	0	0
Presupuesto	0	1	0
Talento Humano	0	1	0
Sistemas	0	0	1
TOTAL	25	31	34

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación acumula 42 de las 90 PQRSD sin respuesta (46,7%), con un comportamiento sostenido a lo largo del trimestre (15 en abril, 11 en mayo, 16 en junio). Junto con la Subdirección de Gestión Comercial (26 PQRSD sin respuesta – 28,9%), estas dos dependencias concentran el 75,6% del total de solicitudes vencidas del trimestre y requieren 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 segundo trimestre de 2026, CORMAGDALENA registró 234 PQRSD radicadas a través del sistema NEPTUNO, de las cuales 1 fue anulada. Sobre las 233 solicitudes válidas para el análisis, y según el estado registrado al corte del 30 de junio de 2026, el 41,6% (97 solicitudes) fueron respondidas dentro del término legal establecido por la Ley

1755 de 2015; el 19,7% (46 solicitudes) recibió respuesta extemporánea; y el 38,6% (90 solicitudes) presenta estado vencido. Como en el trimestre anterior, 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 (90 PQRSD válidas – 38,6%) y el mayor número registrado de incumplimientos en NEPTUNO (42 con estado vencido – 46,7% del total de sin respuesta). 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 25 PQRSD asignadas durante el trimestre. Verificada la información con la dependencia, 23 de ellas (92,0%) fueron respondidas dentro del término legal y 2 (8,0%) de manera extemporánea (radicados 2026-200-0767 y 2026-200-1011).
4. Se identificó como hallazgo de control interno, que persiste desde el trimestre anterior, 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. Se evidencia que, si bien algunas peticiones sí se responden fuera de término por una indebida gestión de los tiempos de respuesta, en su gran mayoría el elevado número de solicitudes registradas como extemporáneas obedece a que la solicitud aparece activa en NEPTUNO, cuando en realidad la dependencia ya respondió por correo sin actualizar el reporte en el sistema. Esta práctica 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 continúa siendo de carácter prioritario.
5. La Oficina Asesora Jurídica respondió 17 de 24 PQRSD del trimestre (9 a término y 8 de manera extemporánea), y acumula 7 PQRSD sin respuesta que deben ser atendidas prioritariamente.
6. El tiempo promedio de respuesta de las 143 PQRSD contestadas fue de 19,1 días calendario. El tiempo máximo registrado fue de 92 días, evidenciando casos puntuales de retardo grave que deben revisarse.
7. Se registraron doce (12) solicitudes trasladadas a otra institución en el trimestre (5,1% del total), conforme al reporte de la Secretaría General. 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, con carácter urgente dado que la situación persiste desde el trimestre anterior, 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 90 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 inicialmente 16 respuestas de Control Interno como extemporáneas, cuando la verificación directa con la dependencia confirmó que solo 2 lo fueron realmente. 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 sus solicitudes recurrentes, dado que concentra el mayor volumen y el mayor número de incumplimientos del trimestre.
- 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