CORMAGDALENA
La energía de un río que impulsa a un país

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

TERCER TRIMESTRE AÑO 2026

(Julio – Agosto – Septiembre de 2026)

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 Julio de 2026 11
Solicitudes Radicadas en el Mes de Agosto de 2026 12
Solicitudes Radicadas en el Mes de Septiembre de 2026 14
Consolidado de PQRSD sin Respuesta (Vencidas) – III Trimestre 2026 15
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 16
Conclusiones 16
Recomendaciones 17
ANEXO — SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA VENCIDA 2025 (REZAGO) 18
Distribución por dependencia (reporte actualizado) 19

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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre del año 2026 (julio, agosto y septiembre 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 período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre 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 y II 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 tercer 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 septiembre 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 y II 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 tercer 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 desde el informe del primer trimestre de 2026 persiste durante el tercer 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. 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 septiembre de 2026, y no necesariamente como el universo real de solicitudes sin atención.

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

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

Durante el tercer trimestre de 2026 persistió la limitación operativa de fondo en el uso del sistema NEPTUNO identificada en los dos trimestres anteriores: 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 los informes del primer y segundo trimestre de 2026. Su impacto directo es que las estadísticas de NEPTUNO pueden sobreestimar 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 necesariamente 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 tercer trimestre del año 2026 (julio, agosto y septiembre), CORMAGDALENA recibió un total de trescientas cuarenta y ocho (348) solicitudes de tipo PQRSD, distribuidas mensualmente así: 112 en julio, 102 en agosto y 134 en septiembre. Este volumen representa un incremento de 114 solicitudes frente al segundo trimestre de 2026 (234 PQRSD), equivalente a un 48,7% adicional. No se registraron solicitudes anuladas durante el trimestre, por lo que el análisis de oportunidad de respuesta se realiza sobre la totalidad de las 348 PQRSD.

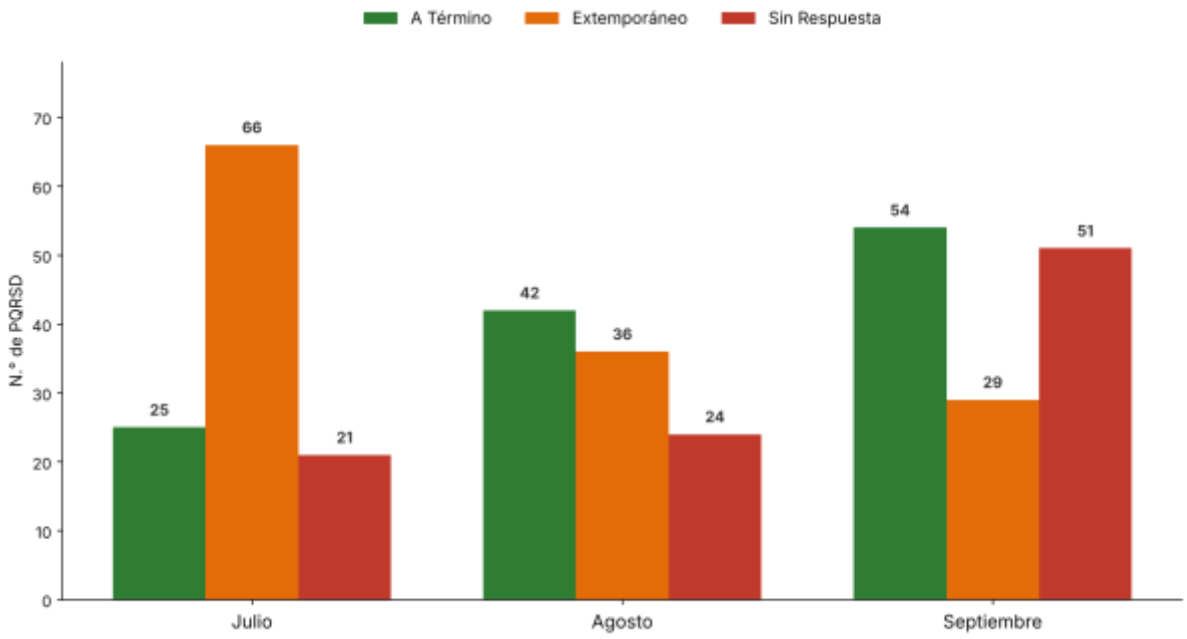
Las solicitudes fueron recibidas principalmente por correo electrónico (295 – 84,8%) y a través del portal web institucional (52 – 14,9%); una (1) solicitud (0,3%) se recibió por entrega personal. No fue posible, a la fecha de este informe, obtener de la Secretaría General la cifra desagregada de solicitudes trasladadas a otra institución durante el trimestre para efectos del indicador ITA; este dato se reporta como no disponible (N/D) y queda pendiente de verificación.



Del total de 348 PQRSD del trimestre, 121 se encuentran dentro del término legal (34,8%) —cifra que agrupa tanto las ya respondidas oportunamente como las radicadas en septiembre que, al corte del 30 de septiembre de 2026, aún no vencían su plazo de respuesta —, 131 recibieron respuesta extemporánea (37,6%) y 96 se encuentran sin respuesta y con plazo vencido (27,6%).

La siguiente tabla resume el comportamiento mensual por estado de respuesta. No se registraron solicitudes anuladas en el trimestre:

Mes	Total PQRSD	A Término	Extemporánea	Sin Respuesta
Julio 2026	112	25	66	21
Agosto 2026	102	42	36	24
Septiembre 2026	134	54	29	51
TOTAL TRIMESTRE	348	121	131	96



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 tercer trimestre de 2026:

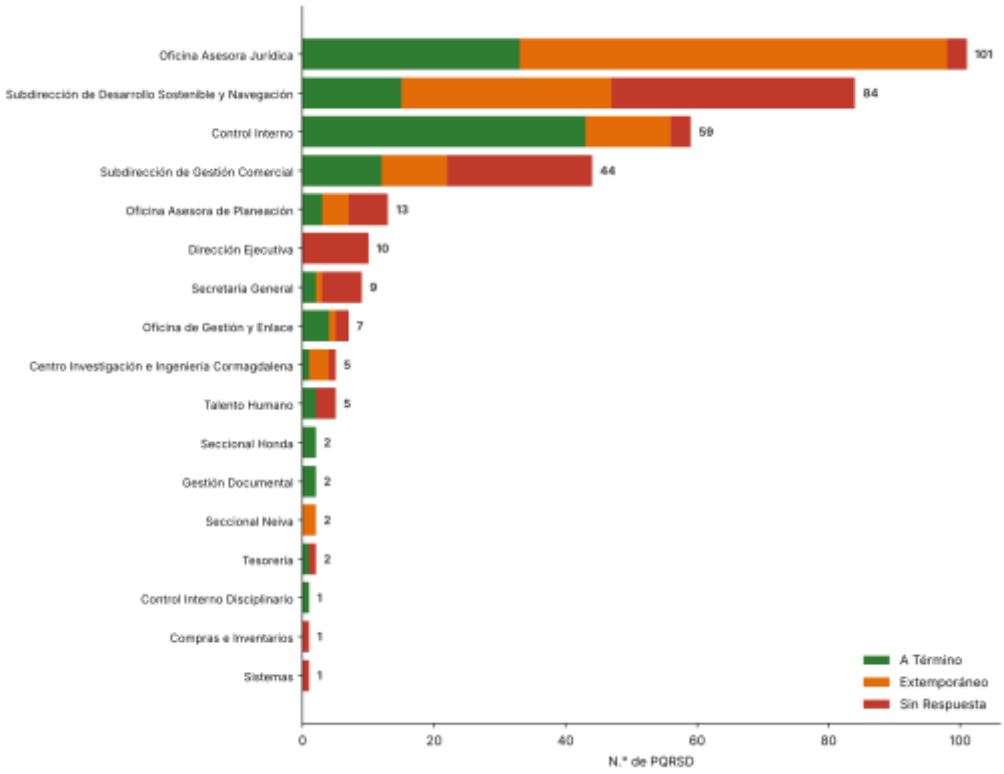
Indicador ITA	Julio	Agosto	Septiembre

N.° de solicitudes recibidas	112	102	134
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)	37,3	22,6	14,8
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS III TRIMESTRE 2026	348		

Respecto a los traslados: no fue posible, a la fecha de este informe, obtener de la Secretaría General el reporte desagregado de solicitudes trasladadas a otra institución durante el tercer trimestre; este dato se reporta como no disponible (N/D) y queda pendiente de verificación para el seguimiento del cuarto trimestre. Se precisa que esta cifra, cuando se obtenga, corresponderá al indicador ITA de traslados y será distinta de la tipología interna 'Remisión por competencia' (24 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 identificaron, dentro de la revisión de los asuntos registrados en NEPTUNO, solicitudes en que se haya negado formalmente el acceso a documentos públicos durante el trimestre; se precisa que esta revisión no constituye un análisis caso por caso del contenido de cada respuesta.

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
Oficina Asesora Jurídica	33	65	3	101
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	15	32	37	84
Control Interno	43	13	3	59
Subdirección de Gestión Comercial	12	10	22	44
Oficina Asesora de Planeación	3	4	6	13
Dirección Ejecutiva	0	0	10	10
Secretaría General	2	1	6	9
Oficina de Gestión y Enlace	4	1	2	7
Centro Investigación e Ingeniería Cormagdalena	1	3	1	5
Talento Humano	2	0	3	5
Seccional Honda	2	0	0	2
Gestión Documental	2	0	0	2
Seccional Neiva	0	2	0	2
Tesorería	1	0	1	2
Control Interno Disciplinario	1	0	0	1
Compras e Inventarios	0	0	1	1
Sistemas	0	0	1	1
TOTAL TRIMESTRE	121	131	96	348

La Oficina Asesora Jurídica concentró el mayor volumen del trimestre (101 PQRSD válidas para el análisis – 29,0%), con 65 respuestas extemporáneas (64,4% de su propio total), desplazando a la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación (84 PQRSD – 24,1%) como la dependencia de mayor carga, un patrón distinto al observado en los dos trimestres anteriores. Control Interno gestionó las 59 PQRSD asignadas durante el trimestre: 43 (72,9%) dentro del término legal, 13 (22,0%) de manera extemporánea y 3 (5,1%) sin respuesta con plazo vencido.

Solicitudes Radicadas en el Mes de Julio de 2026

Durante julio de 2026, se radicaron ciento doce (112) PQRSD. De estas, noventa y una (91) recibieron respuesta (81,3%): 25 respondidas dentro del término legal y 66 con respuesta extemporánea. Las veintiuna (21) PQRSD restantes se encuentran con plazo vencido y sin respuesta (18,8%).

En cuanto a tipología: Pqrs (52 – 46,4%), Solicitudes (22), Entes de control (16), Peticiones de información (11), Demandas (7), Remisiones por competencia (3) y Derechos de petición (1). Las solicitudes ingresaron en su mayoría por correo electrónico (89) y portal web (22); una (1) por entrega personal.

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	7	45	1	53
Control Interno	11	6	0	17
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	0	10	6	16
Subdirección de Gestión Comercial	4	4	7	15
Secretaría General	1	0	2	3
Oficina Asesora de Planeación	0	0	2	2
Dirección Ejecutiva	0	0	2	2
Centro Investigación e Ingeniería Cormagdalena	0	1	0	1
Gestión Documental	1	0	0	1
Oficina de Gestión y Enlace	1	0	0	1
Talento Humano	0	0	1	1
TOTAL	25	66	21	112

La Oficina Asesora Jurídica concentró el mayor volumen y el mayor número de respuestas extemporáneas del mes (45 de 53 PQRSD – 84,9%). Control Interno respondió las 17 PQRSD asignadas: 11 (64,7%) dentro del término legal y 6 (35,3%) de manera extemporánea.

Solicitudes Radicadas en el Mes de Agosto de 2026

En agosto de 2026, se radicaron ciento dos (102) PQRSD. De estas, setenta y ocho (78) recibieron respuesta (76,5%): 42 a término y 36 de manera extemporánea. Las veinticuatro (24) PQRSD restantes se encuentran vencidas y sin respuesta (23,5%).

Tipología de agosto: predominan las Solicitudes (27 – 26,5%), Derechos de petición (20), Entes de control (19), Peticiones de información (12), Remisiones por competencia (7), Demandas (6), Pqrs (5), Tutelas (4) y Quejas (2). Ingresaron principalmente por correo electrónico (92) y portal web (10).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	4	13	10	27
Oficina Asesora Jurídica	10	13	0	23
Control Interno	15	4	0	19
Subdirección de Gestión Comercial	6	2	8	16
Oficina Asesora de Planeación	3	2	1	6
Secretaría General	0	1	2	3
Oficina de Gestión y Enlace	2	0	0	2
Dirección Ejecutiva	0	0	1	1

Gestión Documental	1	0	0	1
Seccional Neiva	0	1	0	1
Seccional Honda	1	0	0	1
Sistemas	0	0	1	1
Talento Humano	0	0	1	1
TOTAL	42	36	24	102

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación concentró el mayor volumen del mes (27 PQRSD), con 10 sin respuesta (37,0%). Control Interno respondió las 19 PQRSD asignadas: 15 (78,9%) dentro del término legal y 4 (21,1%) de manera extemporánea.

Solicitudes Radicadas en el Mes de Septiembre de 2026

Durante septiembre de 2026 — mes de cierre del trimestre — se radicaron ciento treinta y cuatro (134) PQRSD, el mayor volumen mensual del periodo. De estas, 54 se encuentran dentro del término legal (40,3%) — cifra que incluye ocho (8) solicitudes que, al corte del 30 de septiembre de 2026, aún no vencían su plazo de respuesta —, 29 recibieron respuesta extemporánea (21,6%) y 51 se encuentran vencidas y sin respuesta (38,1%).

Tipología de septiembre: Solicitudes (50 – 37,3%), Entes de control (24), Derechos de petición (16), Peticiones de información (16), Remisiones por competencia (14), Tutelas (11), Denuncias (2) y Quejas (1). Ingresaron por correo electrónico (114) y portal web (20).

Dependencia	A Término	Extemporáneo	Sin Respuesta	TOTAL
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	11	9	21	41
Oficina Asesora Jurídica	16	7	2	25
Control Interno	17	3	3	23
Subdirección de Gestión Comercial	2	4	7	13
Dirección Ejecutiva	0	0	7	7
Oficina Asesora de Planeación	0	2	3	5
Centro Investigación e Ingeniería Cormagdalena	1	2	1	4
Oficina de Gestión y Enlace	1	1	2	4
Secretaría General	1	0	2	3
Talento Humano	2	0	1	3
Tesorería	1	0	1	2
Control Interno Disciplinario	1	0	0	1
Compras e Inventarios	0	0	1	1
Seccional Neiva	0	1	0	1

Seccional Honda	1	0	0	1
TOTAL	54	29	51	134

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación registró 41 PQRSD (30,6%), con 21 sin respuesta (51,2% de las propias del mes), el mayor número de vencidas del trimestre. Control Interno gestionó las 23 PQRSD asignadas: 17 (73,9%) dentro del término legal, 3 (13,0%) de manera extemporánea y 3 (13,0%) sin respuesta con plazo vencido.

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

Las siguientes noventa y seis (96) PQRSD registraban estado vencido al corte del 30 de septiembre de 2026. La distribución por dependencia y mes es la siguiente:

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre
Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación	6	10	21
Subdirección de Gestión Comercial	7	8	7
Dirección Ejecutiva	2	1	7
Secretaría General	2	2	2
Oficina Asesora de Planeación	2	1	3
Talento Humano	1	1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	0	2
Control Interno	0	0	3
Oficina de Gestión y Enlace	0	0	2
Compras e Inventarios	0	0	1
Centro Investigación e Ingeniería Cormagdalena	0	0	1
Sistemas	0	1	0
Tesorería	0	0	1
TOTAL	21	24	51

La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación acumula 37 de las 96 PQRSD sin respuesta (38,5%), con un comportamiento creciente a lo largo del trimestre (6 en julio, 10 en agosto, 21 en septiembre). Junto con la Subdirección de Gestión Comercial (22 PQRSD sin respuesta – 22,9%), estas dos dependencias concentran el 61,5% 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 necesariamente 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 sus registros internos de correo electrónico y proceder al cierre de los expedientes correspondientes en NEPTUNO a la mayor brevedad posible.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Durante el tercer trimestre de 2026, CORMAGDALENA registró 348 PQRSD radicadas a través del sistema NEPTUNO, sin solicitudes anuladas. Según el estado registrado al corte del 30 de septiembre de 2026, el 34,8% (121 solicitudes) se encontraban dentro del término legal establecido por la Ley 1755 de 2015 (cifra que agrupa tanto las ya respondidas oportunamente como las radicadas en septiembre que, al corte, aún no vencían su plazo de respuesta); el 37,6% (131 solicitudes) recibió respuesta extemporánea; y el 27,6% (96 solicitudes) presenta estado vencido. Como en los trimestres anteriores, 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.
2. La Oficina Asesora Jurídica presentó la mayor carga de solicitudes del trimestre (101 PQRSD – 29,0%) y el mayor número de respuestas extemporáneas registradas en NEPTUNO (65 – 64,4% de su propio total), desplazando a la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación como la dependencia de mayor volumen, un patrón distinto al de los dos trimestres anteriores. La Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación conserva, sin embargo, el mayor número de PQRSD sin respuesta (37 – 38,5% del total de vencidas) y requiere, como se ha señalado en informes previos, un plan de contingencia para verificar cuáles solicitudes han sido efectivamente respondidas y atender las que aún se encuentren pendientes.
3. Control Interno gestionó las 59 PQRSD asignadas durante el trimestre: 43 (72,9%) dentro del término legal, 13 (22,0%) de manera extemporánea y 3 (5,1%) sin respuesta con plazo vencido.
4. Se identificó como hallazgo de control interno, que persiste desde los dos trimestres anteriores, 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 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 Subdirección de Gestión Comercial respondió 22 de 44 PQRSD del trimestre (12 a término y 10 de manera extemporánea), y acumula 22 PQRSD sin respuesta (50,0% de su propio total) que deben ser atendidas prioritariamente.
6. El tiempo promedio de respuesta de las 244 PQRSD contestadas fue de 25,7 días calendario, con una mejora progresiva dentro del trimestre: el promedio bajó de 37,3 días en julio a 22,6 en agosto y 14,8 en septiembre. El tiempo máximo registrado fue de 86 días, evidenciando casos puntuales de retardo grave que deben revisarse.
7. No fue posible, a la fecha de este informe, obtener de la Secretaría General la cifra de solicitudes trasladadas a otra institución durante el tercer trimestre para efectos del

indicador ITA; se recomienda su verificación y reporte oportuno para el seguimiento del cuarto trimestre.

8. No se identificaron, dentro de la revisión de los asuntos registrados en NEPTUNO, solicitudes en que se haya negado formalmente el acceso a información pública; se precisa que esta revisión no constituye un análisis caso por caso del contenido de cada respuesta, lo cual es favorable para el indicador ITA correspondiente, con la salvedad metodológica señalada.

Recomendaciones

- Estandarizar, con carácter urgente dado que la situación persiste desde hace tres trimestres consecutivos, 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 96 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. Se recomienda extender un ejercicio de verificación radicado por radicado, con carácter prioritario, a la Oficina Asesora Jurídica y a la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación, dado el alto volumen de extemporaneidad que ambas registran en NEPTUNO.
- La Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Desarrollo Sostenible y Navegación deben establecer protocolos de atención estandarizada para sus solicitudes recurrentes, dado que concentran el mayor volumen y los mayores niveles de incumplimiento registrado 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,

MARIA MERCEDES SARMIENTO MADRID
Jefe de Oficina de Control Interno
CORMAGDALENA

Proyecto: Luis Angel Camacho
Oficina de Control Interno
Contratista