

**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA
EPA**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS –
PQRS**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, 2021

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina Asesora de Control Interno presenta a continuación, el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el periodo comprendido entre 1 de Julio al 31 de diciembre de 2020.

El presente documento detalla el número de PQRSD recibidas en la entidad y registradas en la herramienta SIGOB, la dependencia responsable, así como, principalmente el estado de la respuesta y el tipo de petición, evidencia en el Sistema de Información, una vez revisada la consolidación suministrada por la Oficina de Sistemas. Ley 1755 de 2015.

Finalmente, es importante que cada Subdirector y Jefes de Oficina, evalúen los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad, y de manera apropiada en la herramienta utilizada en la Entidad.

1. OBJETIVO.

Verificar que la atención al ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias.

2. ALCANCE.

El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la información registrada en el Sistema de Información SIGOB, correspondiente a la recepción, radicación y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

3. NORMATIVIDAD:

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Resolución 3564 del 31 diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2o del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015.

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

4. DEFINICIONES

Derecho de Petición: 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.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus

funciones¹⁸.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud¹⁹.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

VITAL: Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea.

SIGOB: “Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad”

5. DESARROLLO

Acorde con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y el Decreto Nacional 491 de 2020, los términos para atender las solicitudes recibidas en la Entidad, son:

Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)	Términos Emergencia Sanitaria (Art. 5 y 6 del Decreto 491 de 2020)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días	30 días
Petición de Documentos	10 días	20 días
Petición de Información	10 días	20 días
Consulta	30 días	35 días
Trámites EPA	Reglamentadas en el Decreto 1076 de 2015 y demás normas complementarias	Suspensión de términos

Fuente: Ley 1437 de 2011 y Decreto 491 de 2020

5.1 TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

Atendiendo la información generada a través de los sistemas de Información SIGOB y VITAL, esta oficina presenta la relación de la correspondencia recibida por el Establecimiento Público Ambiental-EPA dentro del periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2020, reflejándose de la siguiente manera:

Tabla No. 2 Tipo de Solicitud

Tipo	Total
Acción de Tutela (24 Horas)	2
Acción de Tutela (48 Horas)	10
Acción Popular	1
Carta	1
Certificados	1
Derecho de Petición (30 días) D491	36
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	2
Facturas	1
Informes	15
Invitaciones	5
Novedad	1
Oficio	1950
Proyecto	2
Quejas y Reclamos	7
Requerimiento Fiscalía (48 horas)	2
Requerimiento Fiscalía (72 horas)	1
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Personería (72 horas)	2
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1
Solicitud	41
Tramites EPA	102
(en blanco)	4
Total general	2188

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

El número más alto de correspondencia, se encuentra agrupado en el tipo “Oficio” con 1950, reflejando así un 89,12% sobre el total (2.188), seguido de “Tramites EPA” con 102, y un porcentaje sobre el total del 4,66%, “Solicitud” con el 1,87% y derechos de petición con el 1,64%, entre otras.

Con respecto a VITAL, se encuentran registradas 123 solicitudes, en el segundo semestre de la vigencia de 2020, de las cuales 99 se encuentran registradas con un código SIGOB.

El procedimiento realizado por la Entidad, es el de una vez recibida la solicitud por Vital, se les asigna un código de registro en SIGOB, para que se pueda continuar

con el trámite, sin embargo, se evidencian 38 solicitudes sin registrar en el SIGOB, y por lo cual se puede deducir que no se les ha iniciado trámite.

Tabla No. 3 Solicitudes recibidas mes a mes por tipo de petición

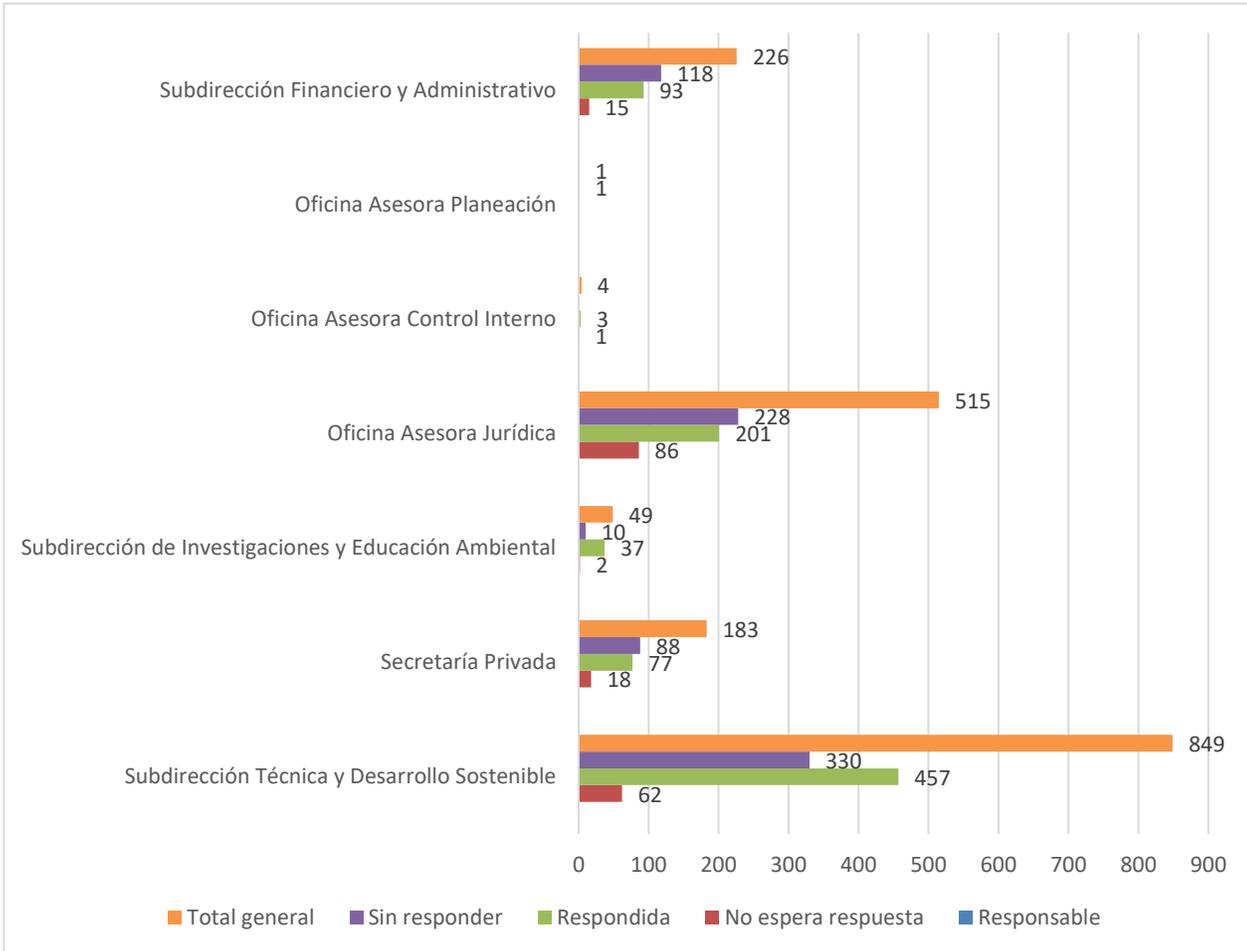
Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Acción de Tutela (24 Horas)		1				1	2
Acción de Tutela (48 Horas)			3	1	3	3	10
Acción Popular	1						1
Carta	1						1
Certificados			1				1
Derecho de Petición (30 días) D491	1	4	6	3	12	10	36
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	1				1		2
Facturas	1						1
Informes		5	7			3	15
Invitaciones			2	2	1		5
Novedad						1	1
Oficio	262	277	368	434	380	229	1950
Proyecto	1		1				2
Quejas y Reclamos			2		4	1	7
Requerimiento Fiscalía (48 horas)		1	1				2
Requerimiento Fiscalía (72 horas)					1		1
Requerimiento Personería (48 horas)	1						1
Requerimiento Personería (72 horas)						2	2
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1						1
Solicitud	6	2	7	7	12	7	41
Tramites EPA	14	15	19	16	27	11	102
(en blanco)				1	1	2	4
Total general	290	305	417	464	442	270	2188

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

De conformidad con la tabla anterior se observa que en el mes de octubre fue el mes que más solicitudes recibió, concentrando el 21,22%, seguido de noviembre con 20,20% y septiembre con 19,05%, entre otros.

Es de anotar que de acuerdo al resultado de la gestión “Atendida Favorablemente”, a 142 no se les dio una respuesta. Por lo cual se debe revisar detalladamente la situación de estas peticiones por parte de los funcionarios responsables de su respuesta y verificar si se les terminó la gestión adecuadamente.

1.1 Gráfica Solicitudes por Dependencias Segundo Semestre 2020



Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

Como se observa en la tabla anterior la Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible fue la que recibió la mayor cantidad de solicitudes con el 38,8% del total, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con el 23,53%.

DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General recibió 361 peticiones, las cuales a su vez fueron transferidas a las diferentes dependencias de la Entidad así:

Tabla No. 4 Solicitudes Recibidas en Dirección General

Área de Gestión	Total
Dirección General	20
Oficina Asesora Jurídica	112
Oficina Asesora Planeación	3
Secretaría Privada	18
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	23
Subdirección Financiero y Administrativo	21
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	164
Total general	361

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

5.2 RESULTADO DE LA GESTIÓN

Tabla No. 5 Solicitudes por Resultado de la Gestión

Resultado de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
(Ninguno)	43	175	756	974
Aceptada - Agenda CG	8	2	5	15
Aceptada - Instrucción CG	2	3	1	6
Archivada por vencimiento	3	1	4	8
Atendida favorablemente	179	821	142	1142
Derivada a otra institución	4	2	10	16
No es Competencia de la Entidad	5		3	8
Rechazada		2	2	4
Rechazada por falta de recursos		1		1
Remisión por Competencia	3	1	2	6
Remitida a otras instituciones competentes	1		1	2

Respondida Fuera de SIGOB- DATT			2	2
Solicitud de Información a Terceros (en blanco)	1	2	1	4
Total general	249	1010	929	2188

Fuente: Correspondencia Externa SIGOB

De las 2188 peticiones recibidas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, se respondió el 46.16% del total de la correspondencia, el 42,46% se encuentra sin responder y el 11,38% no requirió respuesta.

Tabla No. 6 Solicitudes por Resultado de la Gestión

Estado	% I Sem 2020	% II Sem 2020
No espera respuesta	8%	11.38%
Respondidas	39%	46,16%
Sin responder	53%	42,46%

Fuente: Correspondencia Externa SIGOB

De conformidad con la información reportada en el informe PQRS del primer semestre de 2020, las PQRS no respondidas durante el primer semestre correspondían a un 53% del total recibidas; y en comparación con la información reportada en el presente informe, estas corresponden a un 42,46%, lo que corresponde a una disminución del 10,54% del total de PQRS que quedaron sin responder al finalizar el segundo semestre de la vigencia 2020. Asimismo, el porcentaje de las PQRS respondidas durante el primer trimestre fue de 39% y en el segundo semestre fue de 46,16%, evidenciando así un aumento en el porcentaje de PQRS respondidas del 7,16%

Tabla No. 7 Resultado de la Gestión por Tipo de Solicitud

Tipo	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Acción de Tutela (24 Horas)		2		2
Acción de Tutela (48 Horas)		10		10
Acción Popular	1			1
Carta			1	1
Certificados			1	1
Derecho de Petición (30 días) D491	4	25	7	36
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491		1	1	2
Facturas			1	1
Informes	3	5	7	15
Invitaciones	3	1	1	5
Novedad		1		1
Oficio	222	895	833	1950
Proyecto		1	1	2
Quejas y Reclamos		5	2	7
Requerimiento Fiscalía (48 horas)			2	2
Requerimiento Fiscalía (72 horas)		1		1
Requerimiento Personería (48 horas)			1	1
Requerimiento Personería (72 horas)		1	1	2
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1			1
Solicitud	3	20	18	41
Tramites EPA	12	41	49	102
(en blanco)		1	3	4
Total general	249	1010	929	2188

Fuente: Correspondencia Externa SIGOB

El mayor número de peticiones sin responder es la del tipo “Oficio” con 833, es de aclarar que aquí se agrupan tanto las que se les terminó la gestión y sin embargo aparecen sin responder en el sistema, como las que se encuentran en gestión por las diferentes Dependencias u Oficinas.

5.3 PQRSD EN GESTIÓN – POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

De las 2188 solicitudes, a la fecha de este informe se encontraban “en gestión” por parte de las diferentes dependencias u oficinas 876 solicitudes, A continuación, se detallan las PQRSD asignadas a las dependencias de la Entidad así:

Tabla No. 8 Solicitudes en Gestión por Dependencias

Área gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Oficina Asesora Control Interno	1	1		2
Oficina Asesora Jurídica	21	80	160	261
Oficina Asesora Planeación	1	1		2
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	1	4	17	22
Subdirección Financiero y Administrativo	2	10	121	133
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	10	34	409	453
Secretaría Privada		1	2	3
Total general	36	130	710	876

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

A continuación, se relacionan las que se encuentran en gestión pendientes de responder por mes de radicación:

Tabla No. 9 Solicitudes sin Responder por Tipo y Periodo de Radicación

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Certificados			1				1
Derecho de Petición (30 días) D491		1			1	4	6
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491					2		2
Informes		3	2	1			6

Oficio	58	71	99	160	152	93	633
Proyecto			1				1
Quejas y Reclamos			1		1		2
Requerimiento Fiscalía (48 horas)		1	2				3
Requerimiento Personería (48 horas)	1						1
Requerimiento Personería (72 horas)				1		3	4
Requerimiento Procuraduría (48 horas)		1					1
Solicitud	1	1	2	1	2	4	11
Tramites EPA (en blanco)	1	4	4	8	9	11	37
						2	2
Total general	61	82	112	171	167	117	710

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

Como se observa, la mayor correspondencia por responder corresponde al tipo “oficio”, para lo cual estarían los términos de respuesta vencidos.

5.4 CORRESPONDENCIA DE VIGENCIAS ANTERIORES

Como se ha presentado en los informes anteriores se encuentran peticiones pendientes por responder por las diferentes Dependencias u Oficinas de vigencias anteriores, a continuación, se relacionan las PQRS por vigencia, de conformidad con el estado de las respuestas en el aplicativo SIGOB

Tabla No. 10 Solicitudes recibidas en las vigencias 2018, 2019 y 2020 por estado de respuesta

Respuesta	2018	2019	2020	Total general
No espera respuesta	775	812	488	2075
Respondida	2571	2617	2012	7200
Sin responder	2195	2263	1435	5893
Total general	5.541	5.692	3.935	15.168

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

De esta información se puede evidenciar que durante la vigencia 2018, el 39,61% de la correspondencia aún se encuentra sin responder en SIGOB, durante la vigencia 2019, el 39,75%, y durante la vigencia 2020, el 36,46%, de lo cual se puede concluir que durante la vigencia 2020, la Entidad logró disminuir aproximadamente

un 3% en el porcentaje de correspondencia sin responder, con relación a las dos vigencias anteriores analizadas.

Asimismo, se concluye que el porcentaje de correspondencia respondida ha aumentado durante la vigencia 2020, pues se encuentra en un 51,13%, frente al 46,39% en 2018 y el 45,97% durante la vigencia 2019.

Atendiendo la información anterior y realizando una verificación específica de la correspondencia sin responder desde las vigencias 2018 al 2020, así:

Tabla No. 10 Solicitudes sin Responder de 2018, 2019 y 2020

Respuesta	2018	2019	2020	Total general
Sin responder	2.195	2.263	1.435	5.893

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

Se puede evidenciar que de las correspondencias sin responder de las vigencias 2018, 2019 y 2020, el 37,24% corresponde a la vigencia 2018, el 38,40% para la vigencia 2019 y el 24,36% para la vigencia 2020, evidenciándose una notable disminución para la vigencia evaluada, así mismo en el número de correspondencia recibida.

OBSERVACIONES

- Se reitera el uso de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea –VITAL-, para recibir y tramitar las solicitudes de trámites ambientales de la entidad. Esta ventanilla, tiene trámites solicitados a los cuales aún no se les ha cargado la información correspondiente. Esta situación, les impide a los usuarios verificar el estado de sus trámites.
- Se evidencian respuestas inoportunas, ocasionando tutelas u oficios con segundos requerimientos de información que no ha sido respondida por la Entidad como se evidencia se presentaron 12 tutelas en lo corrido del

segundo semestre de 2020, que seguramente corresponden a solicitudes sin responder de vigencias anteriores.

- Se evidencian 142 solicitudes se les finaliza la gestión, sin embargo, el sistema no se les relaciona una respuesta.
- Se evidencian 24 solicitudes en VITAL a las cuales no se les ha asignado código en el SIGOB e iniciado trámite.

6. RECOMENDACIONES

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran “sin responder” y lo términos vencidos. Actividad que debe de ser liderada por cada Subdirector o Jefe de Oficina.
- Actualizar y finalizar el estado de los requerimientos vencidos en el SIGOB en las distintas áreas y asegurar que se le haya dado respuesta.
- Verificar de manera inmediata la correspondencia que se encuentra con gestión “Atendida Favorablemente” y sin embargo el sistema no le asocia una respuesta (Se anexan los listados por Dependencias).
- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y el Decreto 491 de 2020, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Solicitar a quien corresponda, que se incluya en el tipo de peticiones específicas de la Entidad en SIGOB, como son: Permisos de Vertimientos, Licencias Ambientales, Ocupación de Cauce, Plan de Contingencia,

Aprovechamiento Forestal, Incentivo Ambiental, Elementos de Construcción y Demolición, Viabilidad Ambiental, entre otros, y poder establecer con mayor rigurosidad los términos en las respuestas y se puedan controlar con la misma herramienta (SIGOB).

- De conformidad con la información suministrada con corte a 18 de febrero de 2021, se encuentran 5.893 correspondencia sin responder de las vigencia entre el 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, por lo anterior se recomienda, formular un plan de choque para dar respuesta o impartir el trámite que corresponda, de conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la Entidad, toda vez que se puedan generar posibles responsabilidades a los funcionarios encargados de dar trámite a los mismos.
- Identificar si las peticiones corresponden a una petición de documentos o de consultas, con el fin de tener mayor claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de las mismas e incluirlo en SIGOB para un mayor control.
- Realizar reuniones periódicas con todos los encargados del manejo de la herramienta SIGOB, así como con los encargados de atender los requerimientos externos recibidos por ciudadanos y/o entes de control, entre otros.

Cordialmente,

Delia Calvo Ramírez

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Kelly Villalobos García