



INFORME PQRS

Fecha: 21/09/2018

Versión:001

Código:

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS –PQRS-,
RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, Octubre de 2018

Manga, Calle Real #19-26 Cartagena – Bolívar

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 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 01 de enero al 30 de junio de 2016.

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.

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 repuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de enero al 30 de junio de 2018.

NORMATIVIDAD:

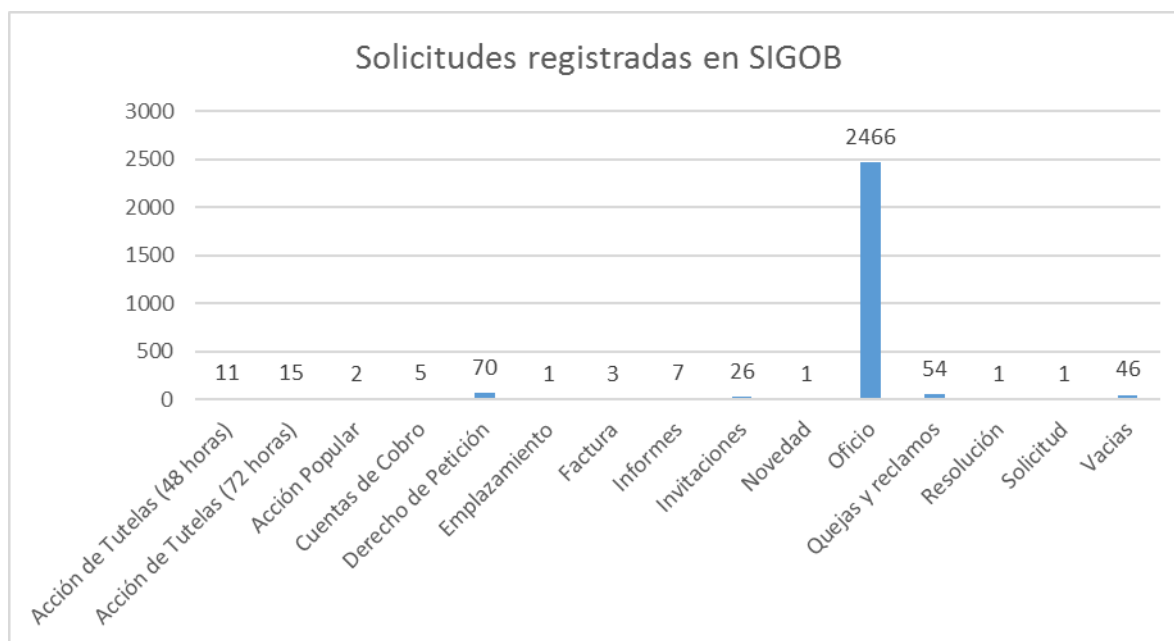
Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

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.

3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)



Tipo de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
Acción de Tutelas (48 horas)	11	0,41%
Acción de Tutelas (72 horas)	15	0,55%
Acción Popular	2	0,07%
Cuentas de Cobro	5	0,18%
Derecho de Petición	70	2,58%
Emplazamiento	1	0,04%
Factura	3	0,11%
Informes	7	0,26%
Invitaciones	26	0,96%
Novedad	1	0,04%
Oficio	2466	90,93%
Quejas y reclamos	54	1,99%
Resolución	1	0,04%
Solicitud	1	0,04%
Vacías	46	1,70%
Total	2712	100%

Con relación a la modalidad del requerimiento, el mayor número se encuentra agrupado en el tipo oficio con 2466 (90.93%) del total de PQRSD registradas; seguida por Derechos de Petición con 70 (2.58%); Quejas y reclamos con 54 (1.99%); y Sin determinar (vacías) con 46 (1.7%).

4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

A continuación se detalla el total de PQRSD radicadas y asignadas a las dependencias de la entidad:

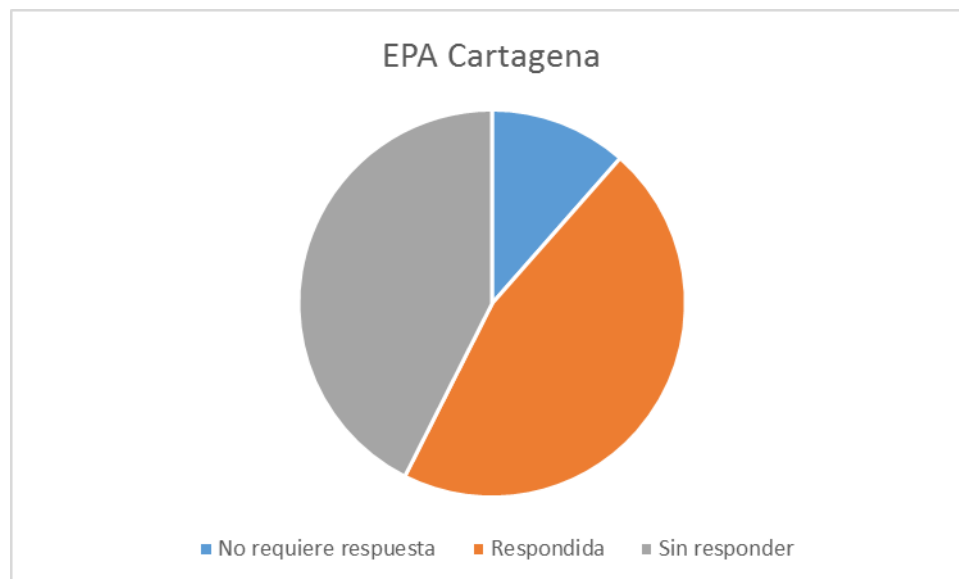


Dependencia	Dirección	Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Control Interno	Subdirección Administrativa y Financiera	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Educación Ambiental e Investigación	Total
Acción de Tutelas (24 horas)	0	0	0	0	0	3	0	3
Acción de Tutelas (48 horas)	0	0	0	0	0	11	0	11
Acción de Tutelas (72 horas)	0	0	0	0	1	14	0	15
Acción Popular	0	0	0	0	0	2	0	2
Cuentas de Cobro	0	0	0	0	5	0	0	5
Derecho de Petición	1	1	0	0	0	68	0	70
Emplazamiento	1	0	0	0	0	0	0	1
Factura	0	0	0	0	3	0	0	3
Informes	0	3	1	0	1	2	0	7
Invitaciones	12	7	1	1	0	0	5	26
Novedad	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficio	70	1146	36	19	307	822	66	2466
Quejas y reclamos	2	0	0	0	1	51	0	54
Resolución	1	0	0	0	0	0	0	1
Solicitud	1	0	0	0	0	0	0	1
Vacias	5	13	1	5	11	10	1	46
Total	94	1170	39	25	329	983	72	2712

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la subdirección técnica y de desarrollo sostenible con el 43.14% de las solicitudes recibidas, seguida de la oficina asesora jurídica, con el 36.24%, la subdirección administrativa y financiera con el 8,81%. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS

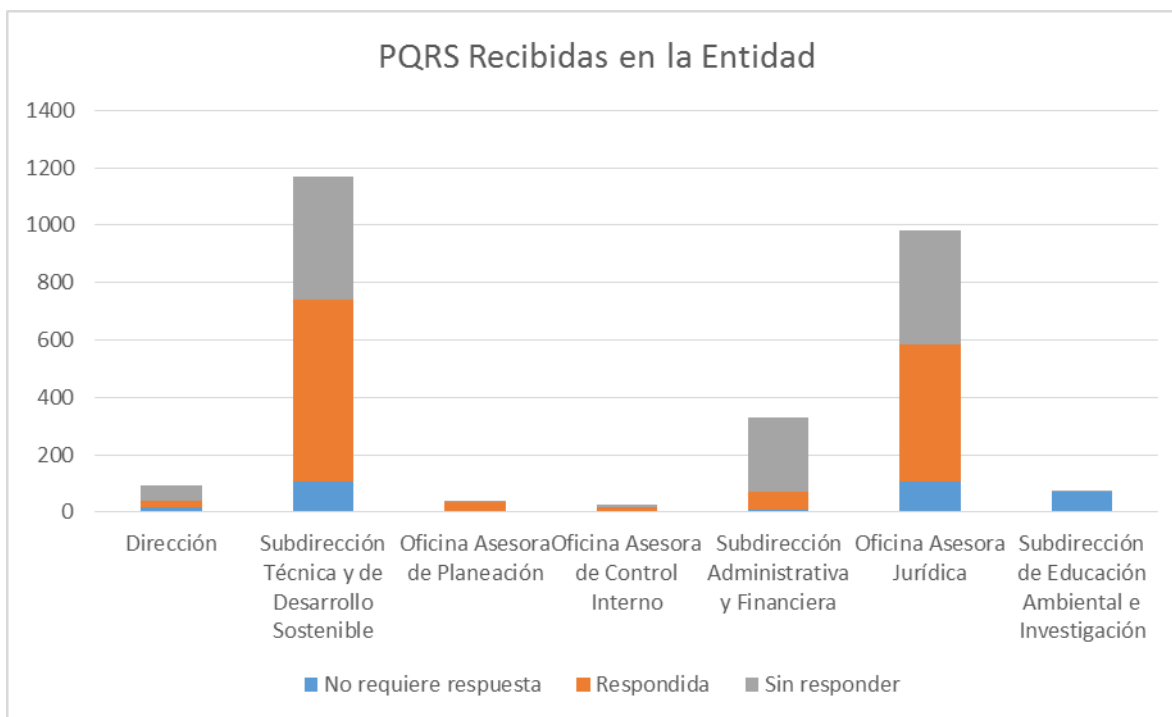
En la siguiente tabla se detalla la información de las PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el primer semestre, así:



Dependencia	Estado de la Respuesta			Total
	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	
Dirección	17	21	56	94
Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible	106	636	428	1170
Oficina Asesora de Planeación	0	35	4	39
Oficina Asesora de Control Interno	4	14	7	25
Subdirección Administrativa y Financiera	8	62	259	329
Oficina Asesora Jurídica	108	476	399	983
Subdirección de Educación Ambiental e Investigación	69	2	1	72
Total la Entidad	312	1246	1154	2712

De conformidad con la información registrada en SIGOB, el 45.94% de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, se encuentra respondida; el 42.55% se encuentra sin responder, y el 11.51% restante, aparece como “no requiere respuesta”.

A continuación se detalla el estado de cada PQRS en cada una de las dependencias de la Entidad.



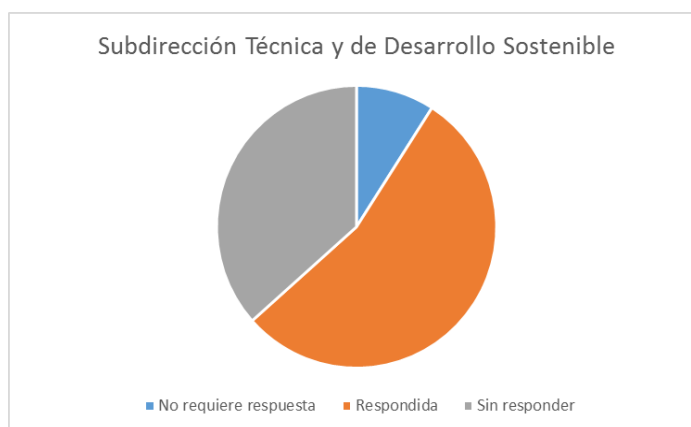
Dirección



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Dirección	17	21	56	94

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 94 PQRSD, de las cuales el 18% se registró como “No requiere respuesta”, el 22.34% aparece respondida y el 59.66%, sin responder.

Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible	106	636	428	1170

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 1170 PQRSD, de las cuales el 9.05% se registró como “No requiere respuesta”, el 54.35% aparece respondida y el 36.6%, sin responder.

Oficina Asesora de Planeación



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Oficina Asesora de Planeación	0	35	4	39

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 39 PQRS, de las cuales el 89.74% aparece respondida y el 10.26%, sin responder.

Subdirección Administrativa y Financiera



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Subdirección Administrativa y Financiera	8	62	259	329

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 329 PQRS, de las cuales el 2.43% se registró como "No requiere respuesta", el 18.84% aparece respondida y el 78.73%, sin responder.

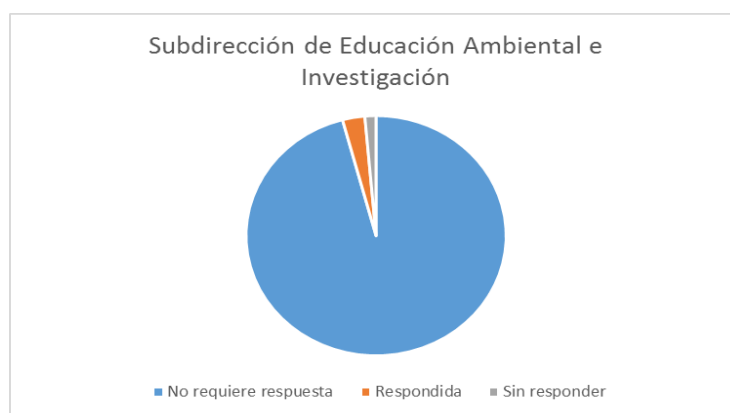
Oficina Asesora Jurídica



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Oficina Asesora Jurídica	108	476	399	983

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 983 PQRS, de las cuales el 10.98% se registró como “No requiere respuesta”, el 48.42% aparece respondida y el 40.6%, sin responder.

Subdirección de Educación Ambiental e Investigación



Dependencia	Estado de la Respuesta			Total
	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	
Subdirección de Educación Ambiental e Investigación	69	2	1	72

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 983 PQRS, de las cuales el 95.83% se registró como “No requiere respuesta”, el 2.77% aparece respondida y el 1.4%, sin responder.

6. OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; se pudo evidenciar que:

- Respecto de la recepción de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se evidencia la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, que facilita el control y el seguimiento de los documentos. Este número es asignado a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad –SIGOB-.
- Con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que en la página web solo se evidencia un link para quejas y denuncias ambientales, a través del link http://vital.anla.gov.co/silpa_ut_pre/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext, incumpliendo con lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad “Habilitar espacios para interponer peticiones”.
- Además de la Herramienta SIGOB, la Entidad debe usar 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.
- En razón a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, se pudo evidenciar que las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan en la recepción de la Entidad; quien una vez recibida y analizada las PQRS, la direcciona la dependencia competente para atenderla, sin embargo, se evidencian demoras y vencimiento en los términos para darle respuesta a las mismas.
- Se evidencia respuestas inoportunas ocasionando tutelas y/o oficios con segundos requerimientos de información que no ha sido respondida por la entidad.
- Luego de analizar algunas PQRS al azar, se pudo verificar que algunas aparecen como sin responder, pero ya han sido respondidas, es solo que no han sido derivadas las respuestas en SIGOB.

RECOMENDACIONES

- Cumplir con lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad “Habilitar espacios para interponer peticiones.
- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Incluir en el formato el que se registran las PQRSD recibidas en la Entidad, una columna que permita identificar y seleccionar si las Peticiones corresponde a cualquier petición, a la petición de documentos, a consultas de materias a su cargo o a peticiones entre autoridades, con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma.
- 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

Proyectó: Kelly Villalobos – Asesora Externa