

**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA
EPA**

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

PRIMER SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, Julio de 2020

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 Enero al 30 de Junio 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 2019.

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 parágrafo 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.ⁱ

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.(...)ⁱⁱ

VITAL: Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea.

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

Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

Modalidad	Términos	Términos Emergencia Sanitaria
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

5. DESARROLLO

5.1 TOTAL PETICIONES RECIBIDAS PRIMER 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 Enero al 30 de Junio de 2020, reflejándose de la siguiente manera:

Tabla No. 2 Tipo de Solicitud

Tipo	Total
Oficio	1.281
Tramites EPA	147
Derecho de Peticion Documentos informacion (20 dias) D491	52
Quejas y Reclamos	49
Derecho de Petición (15 Días)	48
Solicitud	42
Informes	29
Derecho de Peticion (30 dias) D491	22
Invitaciones	12
Acción de Tutela (48 Horas)	12
Derecho de Peticion Consulta a Autoridades (35dias) D491	8
(en blanco)	7
Certificados	4
Procesos Juridicos	3
Acción de Tutela (72 Horas)	3
Resolución	2
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	2
Requerimiento Personería (120 horas)	2
Reportes	2
Proyecto	2
Facturas	2
Devoluciones y Compensaciones (90 dias)	2
Cuentas de Cobro	2
Acción Popular	2
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Fiscalía (120 horas)	1
Requerimiento Contraloría (48 horas)	1
Requerimiento Contraloría (120 horas)	1
Novedad	1
Memorando	1
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 dias)	1
Contratos	1
Apertura Incidente Desacato (3 Días)	1
Acción de Tutela (24 Horas)	1
Total general	1.747

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

El número más alto de correspondencia, se encuentra agrupado en el tipo “Oficio” con 1.281, reflejando así un 73 % sobre el total (1.747), seguido de “Tramites EPA” con 147, y un porcentaje sobre el total del 8%, “Quejas y Reclamos” con el 3% y derechos de petición con el 3%, entre otras.

Con respecto a VITAL, se encuentran registradas 101 solicitudes, en el primer semestre de la vigencia de 2020, de las cuales 63 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.

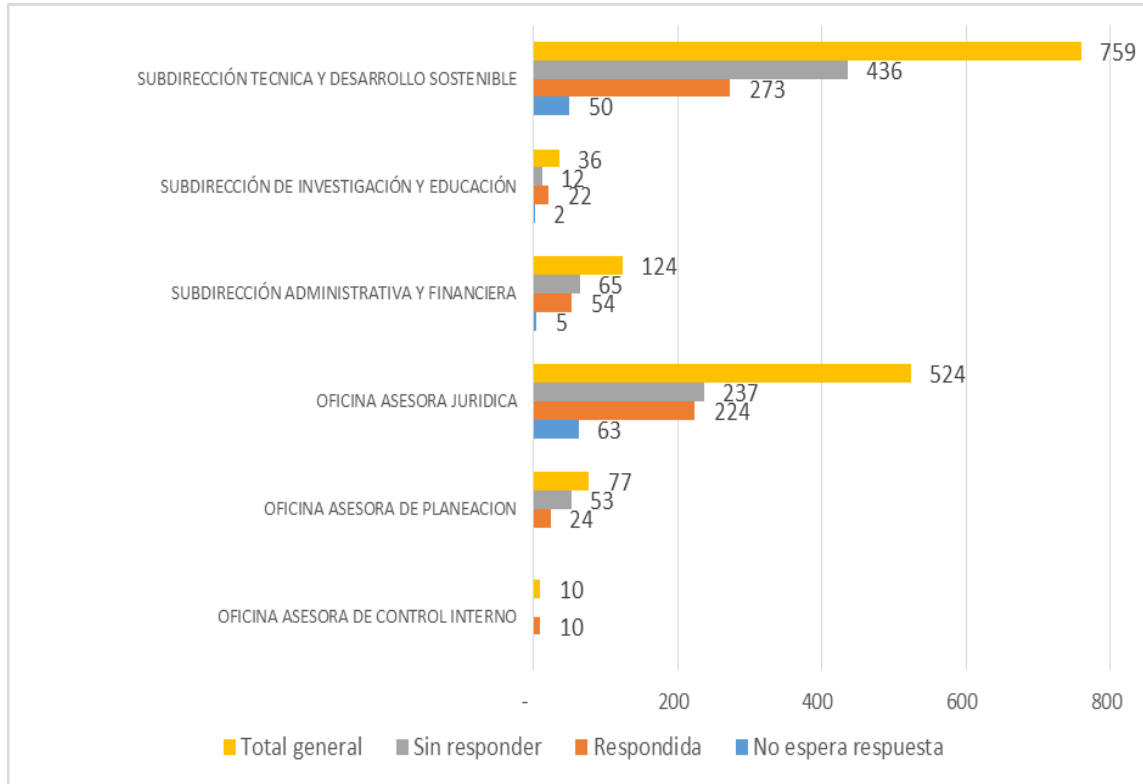
Tabla No. 3 Solicitudes recibidas mes a mes por tipo de petición

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Acción de Tutela (24 Horas)		1					1
Acción de Tutela (48 Horas)	6	2	1	1		2	12
Acción de Tutela (72 Horas)		1			2		3
Acción Popular		1	1				2
Apertura Incidente Desacato (3 Días)						1	1
Certificados			4				4
Contratos	1						1
Cuentas de Cobro	1		1				2
Derecho de Petición (15 Días)	19	22	7				48
Derecho de Petición (30 días)			10	6	3	3	22
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491			8				8
Derecho de Petición Documentos información (20)			51		1		52
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Devoluciones y Compensaciones (90 días)			2				2
Facturas	1		1				2
Informes	1	1	25		2		29
Invitaciones	1	6	5				12
Memorando	1						1
Novedad			1				1
Oficio	384	486	98		102	211	1281
Procesos Jurídicos		1	2				3
Proyecto			2				2
Quejas y Reclamos	20	16	10	2	1		49
Reportes			2				2
Requerimiento Contraloría (120 horas)			1				1
Requerimiento Contraloría (48 horas)			1				1
Requerimiento Fiscalía (120)			1				1
Requerimiento Personería (120 horas)					1	1	2
Requerimiento Personería (48 horas)			1				1
Requerimiento Procuraduría (120 horas)				1	1		2
Resolución			2				2
Solicitud	2	1	27	3	3	6	42
Tramites EPA	1		69	40	33	4	147
(en blanco)	3	2	1		1		7
Total general	441	540	335	53	150	228	1.747

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

De conformidad con la tabla anterior se observa que en el mes de febrero se recibió el 31% del total de las solicitudes del primer semestre de 2020.

1.1 Gráfica Solicitudes por Dependencias Primer 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 43% del total, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con el 30%.

DIRECCIÓN GENERAL-

La Dirección General recibió 217 peticiones, las cuales a su vez fueron transferidas a las diferentes dependencias de la Entidad así:

Tabla No. 4 Solicitudes Recibidas en Dirección General

Area de Gestión	Total
Dirección General	7
Oficina Asesora Juridica - EPA	80
Oficina Asesora Planeación - EPA	8
Secretaría Privada	17
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	11
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	13
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	81
Total general	217

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)	27	191	768	986
Aceptada - Agenda CG	5	2	5	12
Aceptada - Instrucción CG	2		1	3
Archivada por vencimiento			21	21
Atendida favorablemente	100	477	125	702
Derivada a otra institución		1		1
No es Competencia de la Entidad	4	3	5	12
Queja/Informe Radicado	1			1
Rechazada		2		2
Remisión por Competencia	3	2	1	6
Solicitud de Información a Terceros		1		1
Total general	142	679	926	1.747

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

De las 1,747 peticiones recibidas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, se respondió el 39% del total de la correspondencia, el 53% se encuentra sin responder y el 8% no requirió respuesta.

Es de anotar que de acuerdo al resultado de la gestión “Atendida Favorablemente”, a 125 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.

Tabla No. 6 Resultado de la Gestión por Tipo de Solicitud

Tipo	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Acción de Tutela (24 Horas)			1	1
Acción de Tutela (48 Horas)	1	5	6	12
Acción de Tutela (72 Horas)		1	2	3
Acción Popular	1		1	2
Apertura Incidente Desacato (3 Días)		1		1
Certificados		2	2	4
Contratos		1		1
Cuentas de Cobro	1		1	2
Derecho de Petición (15 Días)	5	33	10	48
Derecho de Petición (30 días) D491	2	11	9	22
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491		4	4	8
Derecho de Petición Documentos informacion (20 días) D491	2	32	18	52
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)			1	1
Devoluciones y Compensaciones (90 días)		1	1	2
Facturas		2		2
Informes	5	9	15	29
Invitaciones	1	1	10	12
Memorando		1		1
Novedad			1	1
Oficio	109	462	710	1.281
Procesos Juridicos	1		2	3
Proyecto		1	1	2
Quejas y Reclamos	6	32	11	49
Reportes		1	1	2
Requerimiento Contraloría (120 horas)		1		1
Requerimiento Contraloría (48 horas)		1		1
Requerimiento Fiscalía (120 horas)			1	1
Requerimiento Personería (120 horas)		1	1	2
Requerimiento Personería (48 horas)			1	1
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1	1		2
Resolución			2	2
Solicitud	2	21	19	42
Tramites EPA	5	51	91	147
(en blanco)		3	4	7
Total general	142	679	926	1.747

Fuente: Correspondencia Externa en Gestión SIGOB

El mayor número de peticiones sin responder es la del tipo “Oficio” con 710, 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 PQRS EN GESTIÓN – POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

De las 1.747 solicitudes a la fecha de este informe se encontraban “en gestión” por parte de las diferentes dependencias u oficinas 917 solicitudes, A continuación, se detallan las PQRS asignadas a las dependencias de la Entidad así:

Tabla No. 7 Solicitudes en Gestión por Dependencias

Area gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección General		1	5	6
Oficina Asesora Control Interno - EPA		2		2
Oficina Asesora Jurídica - EPA	17	46	179	242
Oficina Asesora Planeación - EPA	1		3	4
Secretaría Privada	2	9	9	20
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA		2	21	23
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA		14	73	87
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	10	72	451	533
Total general	30	146	741	917

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. 8 Solicitudes sin Responder X Tipo y Periodo de Radicación

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Acción Popular			1				1
Certificados			2				2
Cuentas de Cobro	1						1
Derecho de Petición (15 Días)		2					2
Derecho de Petición (30 días) D491			5	1		2	8
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35 días) D491			2				2
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491			11				11
Devoluciones y Compensaciones (90 días)			1				1
Informes	2	4	12		1	1	20
Invitaciones		1	1				2
Novedad			1				1
Oficio	147	214	31		47	118	557
Procesos Jurídicos			1				1
Proyecto			1				1
Quejas y Reclamos	1	3	1	3			8
Reportes			1				1
Requerimiento Fiscalía (120 horas)			1			1	2
Requerimiento Personería (120 horas)						2	2
Requerimiento Personería (48 horas)			1				1
Requerimiento Procuraduría (48 horas)			1				1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)					1		1
Resolución			1	1			2
Solicitud	1	3	11		4	5	24
Tramites EPA			40	22	22	3	87
(en blanco)		1			1		2
Total general	152	228	126	27	76	132	741

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.

6. 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 16 tutelas en lo corrido del primer semestre de 2020, que seguramente corresponden a solicitudes sin responder de vigencias anteriores.
- Se evidencian 123 solicitudes se les finaliza la gestión, sin embargo el sistema no se les relaciona una respuesta.(se relacionan por Dependencias)
- Se evidencian 38 solicitudes en VITAL a las cuales no se les ha asignado código en el SIGOB e iniciado trámite.

7. RECOMENDACIONES

- Actualizar el Procedimiento de Derecho de Petición de la Entidad el cual no ha tenido ninguna modificación desde el 21 de diciembre de 2009, por lo tanto no se ha tenido en cuenta la Ley 1755 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.”

- 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. (se anexa en excel por Dependencia las correspondencias en gestión)
- Actualizar y finalizar el estado de los requerimientos vencidos en el SIGOB en las distintas areas 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).

- 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.
- Como se ha presentado en los informes anteriores se encuentran peticiones pendientes por responder por las diferentes Dependencias u Oficinas de vigencias anteriores, por lo tanto se recomienda realizar un informe de PQRSF sin responder desde la vigencia 2014, y con los resultados se formule un plan de choque para dar respuesta o impartir el trámite que corresponda, de conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la Entidad.

Cordialmente,

Delia Calvo Ramírez
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

ⁱ Ley 1755 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.*

ⁱⁱ Anexo Decreto 2641 de 2012