



**INFORME PQRS**

Fecha:

Versión:001

Código:

**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA**

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

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Cartagena de Indias, Marzo de 2019**

**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 julio al 31 de diciembre de 2018.

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 julio al 31 de diciembre de 2018.

### NORMATIVIDAD:

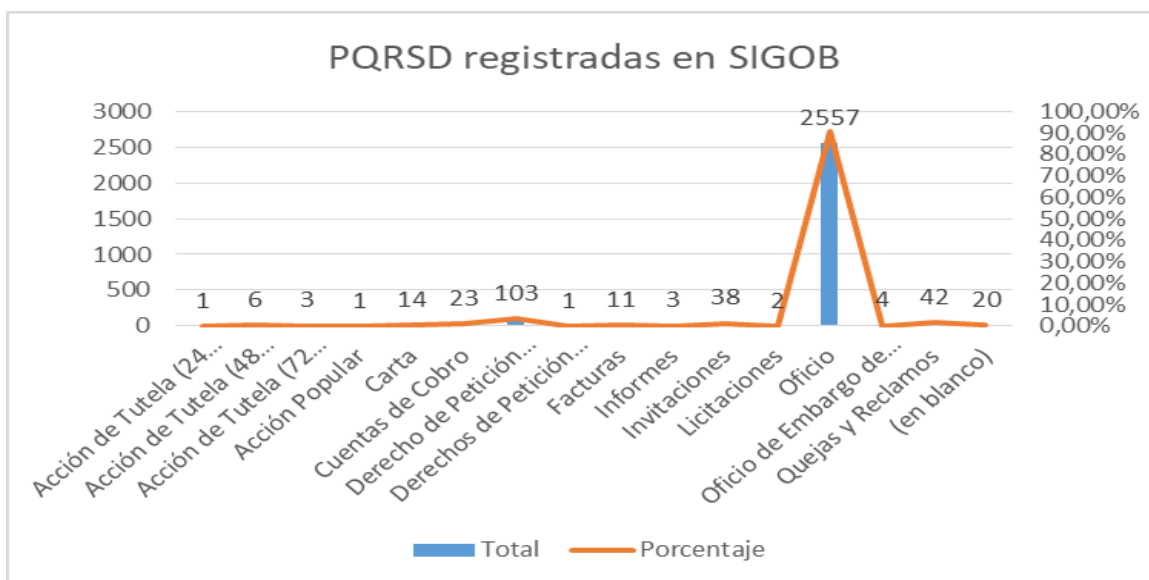
Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

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)

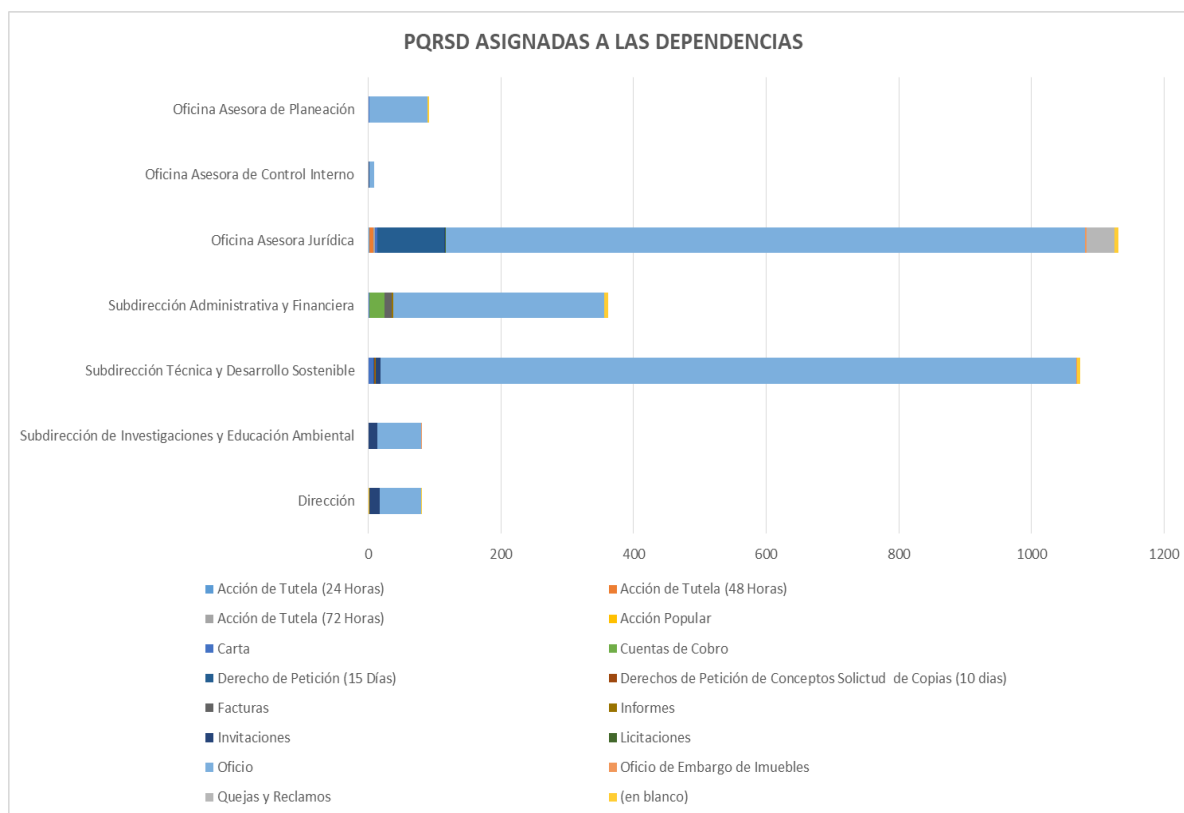


Tipo	Total	Porcentaje
Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,04%
Acción de Tutela (48 Horas)	6	0,21%
Acción de Tutela (72 Horas)	3	0,11%
Acción Popular	1	0,04%
Carta	14	0,49%
Cuentas de Cobro	23	0,81%
Derecho de Petición (15 Días)	103	3,64%
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	1	0,04%
Facturas	11	0,39%
Informes	3	0,11%
Invitaciones	38	1,34%
Licitaciones	2	0,07%
Oficio	2557	90,39%
Oficio de Embargo de Inmuebles	4	0,14%
Quejas y Reclamos	42	1,48%
(en blanco)	20	0,71%
Total general	2829	

Con relación a la modalidad del requerimiento, el mayor número se encuentra agrupado en el tipo oficio con 2557 (90.39%) del total de PQRSD registradas; seguida por Derechos de Petición con 103 (3.64%); Quejas y reclamos con 42 (1.48%); e invitaciones con 38 (1.34%).

#### 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:



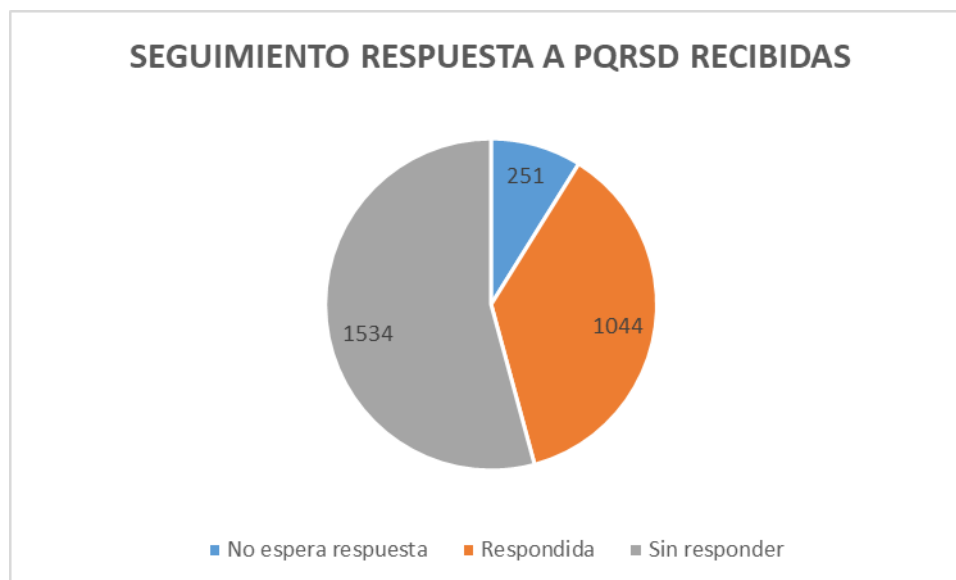
Tipo	Dirección	Subdirección de Investigaciones y Educación Ambiental	Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	Subdirección Administrativa y Financiera	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Planeación	Total
Acción de Tutela (24 Horas)					1			1
Acción de Tutela (48 Horas)					6			6
Acción de Tutela (72 Horas)					3			3
Acción Popular	1				0			1
Carta			8	1	4		1	14
Cuentas de Cobro				23	0			23

Derecho de Petición (15 Días)	1		1		100		1	103
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)			1		0			1
Facturas				11	0			11
Informes			1	2	0			3
Invitaciones	15	13	7		2	1		38
Licitaciones				1	1			2
Oficio	63	67	1050	318	964	8	87	2557
Oficio de Embargo de Inmuebles		1	1		2			4
Quejas y Reclamos					42			42
(en blanco)	1		5	6	6		2	20
Total general	81	81	1074	362	1131	9	91	2829

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la Oficina Asesora Jurídica con el 39.98% de las solicitudes recibidas, seguida de la Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible, con el 37.96%, y la Subdirección Administrativa y Financiera con el 12,8%. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

### 5. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS

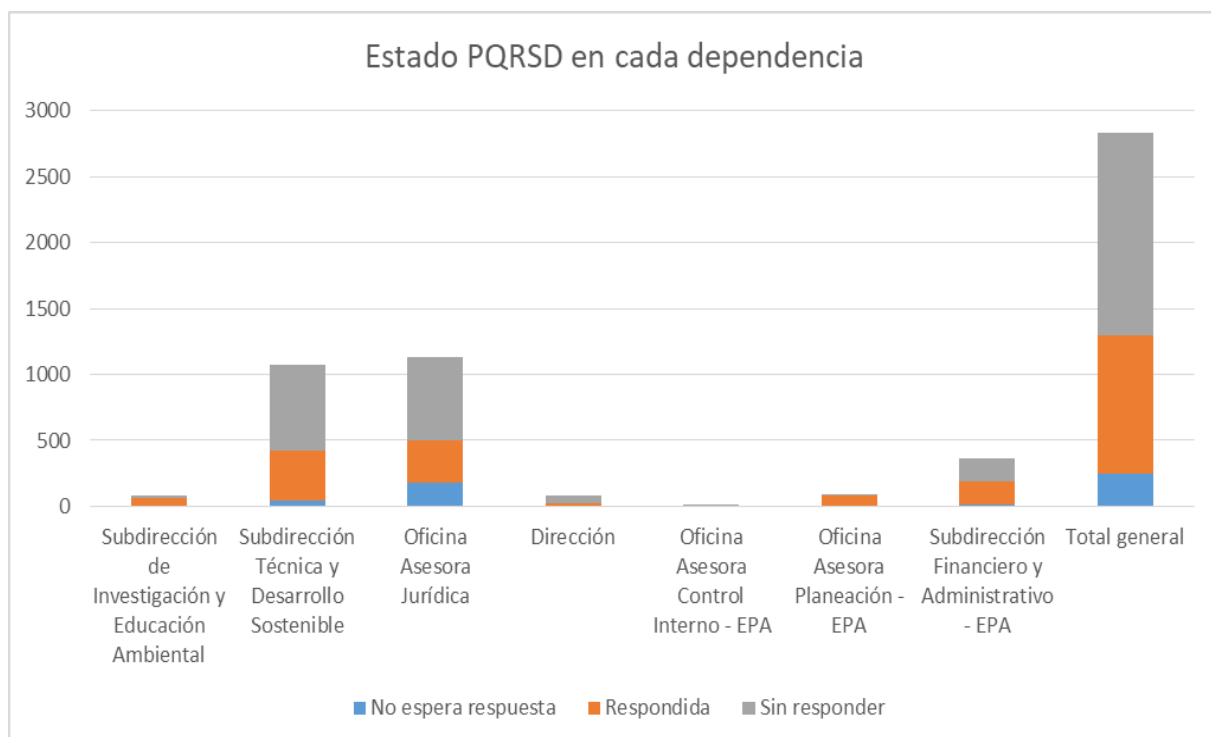
En la siguiente tabla se detalla la información de las PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el primer semestre, así:



Dependencia	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	7	58	16	81
Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	40	385	649	1074
Oficina Asesora Jurídica	175	324	632	1131
Dirección	7	19	55	81
Oficina Asesora Control Interno	2	5	2	9
Oficina Asesora Planeación	2	83	6	91
Subdirección Financiero y Administrativo	18	170	174	362
<b>Total general</b>	<b>251</b>	<b>1044</b>	<b>1534</b>	<b>2829</b>

De conformidad con la información registrada en SIGOB, el 36.9% de las PQRSD recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre, se encuentra respondida; el 54.22% se encuentra sin responder, y el 8.87% restante, aparece como “no requiere respuesta”.

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



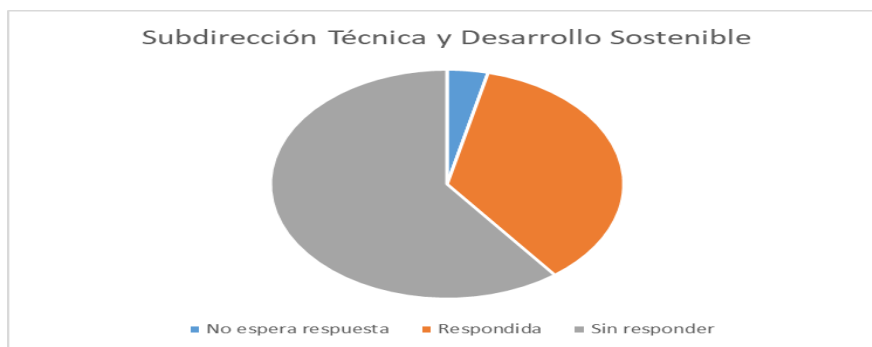
### Dirección



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
<b>Dirección</b>	7	19	55	<b>81</b>

De conformidad con lo analizado, en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 81 PQRSD, de las cuales el 8.64% se registró como “No requiere respuesta”, el 23.46% aparece respondida y el 67.9%, sin responder.

### Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
<b>Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible</b>	40	385	649	<b>1074</b>

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 1074 PQRSD, de las cuales el 3.72% se registró como “No requiere respuesta”, el 35.85% aparece respondida y el 60.43%, sin responder.



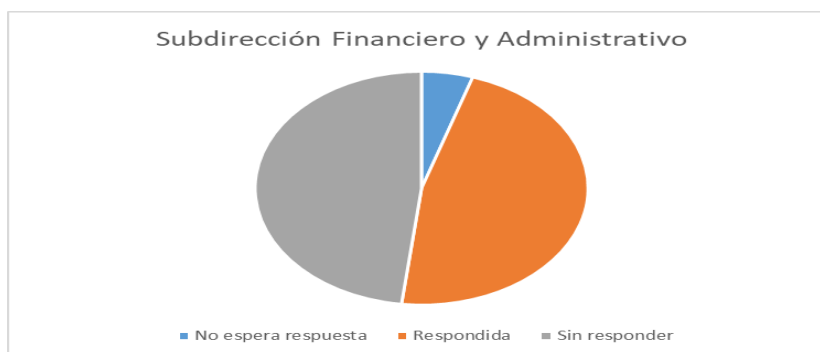
### Oficina Asesora de Planeación



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Oficina Asesora de Planeación	2	83	6	91

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 91 PQRS, de las cuales el 2.2% aparece como “no espera respuesta”, el 91.21% aparece respondida y el 6.59%, sin responder.

### Subdirección Administrativa y Financiera

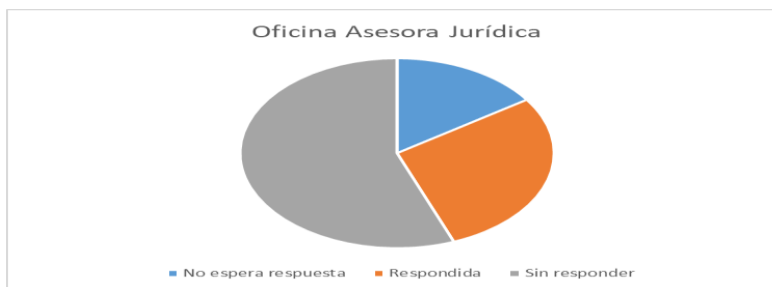


Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Subdirección Administrativa y Financiera	18	170	174	362

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 362 PQRS, de las cuales el 4.97% se

registró como “No requiere respuesta”, el 46.96% aparece respondida y el 48.07%, sin responder.

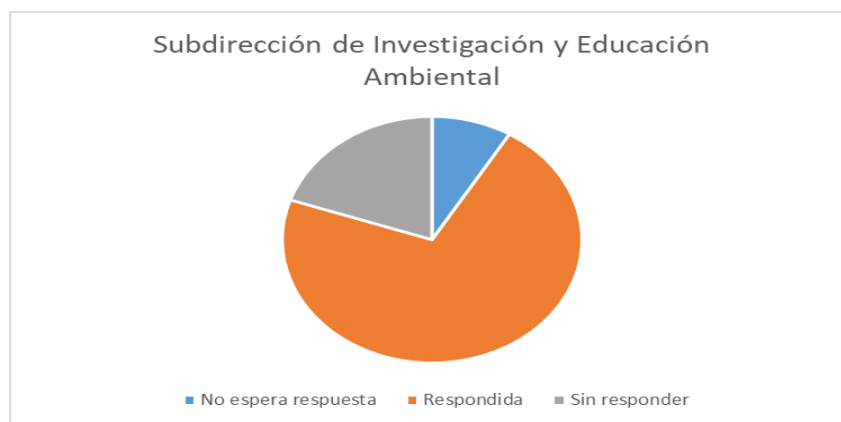
### Oficina Asesora Jurídica



Dependencia	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	Total
Oficina Asesora Jurídica	175	324	632	1131

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 1131 PQRS, de las cuales el 15% se registró como “No requiere respuesta”, el 29% aparece respondida y el 56%, sin responder.

### Subdirección de Investigación y Educación Ambiental



Dependencia	Estado de la Respuesta			Total
	No requiere respuesta	Respondida	Sin responder	
Subdirección de Educación Ambiental e Investigación	7	58	16	81

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 81 PQRS, de las cuales el 8.64% se registró como “No requiere respuesta”, el 71.60% aparece respondida y el 19.75%, 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](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 vencimientos en los términos para darle respuesta a las mismas.

- Se evidencian respuestas inoportunas ocasionando tutelas y/o oficios con segundos requerimientos de información que no ha sido respondida por la entidad.

## 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.
- 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.
- 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