

**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA
EPA**

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, Diciembre de 2019

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 20122, 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 2019.

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 respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

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, 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.

3. TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DESDE EL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

Atendiendo la información generada a través del SIGOB, 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 2019, reflejándose de la siguiente manera:

TIPO DE CORRESPONDENCIA	TOTAL
Acción de Tutela (24 Horas)	4
Acción de Tutela (48 Horas)	11
Acción de Tutela (72 Horas)	17
Acción Popular	2
Circulares	1
Cuentas de Cobro	16
Dación en Pago (180 días)	1
Derecho de Petición (15 Días)	72
Facturas	19
Informes	8
Informes Defensa Judicial	5
Invitaciones	20
Memorando	1
Novedad	2
Oficio	2206
Quejas y Reclamos	81
Solicitud	1
Tramites EPA	422
(en blanco)	15
TOTAL CORRESPONDENCIA	2904

Tabla No.1. Fuente: Correspondencia Externa en Todo

4. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) EN GESTIÓN.

Esta correspondencia, se refiere al porcentaje de correspondencia recibida, a la que aún no le han terminado la gestión en SIGOB. Se establece en un 53,89% de la total que se recibió en la Entidad, en el periodo establecido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

TIPO DE CORRESPONDENCIA	TOTAL
Acción de Tutela (24 Horas)	5
Acción de Tutela (48 Horas)	18
Acción de Tutela (72 Horas)	14
Acción Popular	2
Circulares	1
Cuentas de Cobro	6
Derecho de Petición (15 Días)	24
Facturas	2
Informes	6
Informes Defensa Judicial	2
Invitaciones	7
Novedad	1
Oficio	1129
Quejas y Reclamos	20
Requerimiento Contraloría (48 horas)	2
Requerimiento Personería (48 horas)	2
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1
Solicitud	6
Tramites EPA	307
(en blanco)	8
TOTAL CORRESPONDENCIA	1564

Tabla No 2.

De conformidad con el reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) radicada en el Establecimiento Público Ambiental, se puede concluir lo siguiente:

- 1- El número más alto de correspondencia, se encuentra agrupado en el tipo "Oficio" con 1129, reflejando así un 72 % sobre el total (1564).
- 2- El segundo puesto del tipo de correspondencia que refleja un mayor número, lo ocupan los "Tramites EPA" con 307, y un porcentaje sobre el total de 19,6%.
- 3- Aunque los Derecho de Petición (15 Días) no reflejan un número tan alto en comparación a los dos anteriores (Oficio y Tramites EPA), muestran un porcentaje sobre el total del 1,53%, ocupando así el tercer puesto de los tipos de correspondencia registrada.

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

A continuación, se detalla las PQRSD asignadas a las dependencias de la Entidad:

Dependencia/ Tipo	Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Planeación	Subdirección Financiero y Administrativo	Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	Total
<i>Acción de Tutela (24 Horas)</i>	1	4				
<i>Acción de Tutela (48 Horas)</i>	5	13				
<i>Acción de Tutela (72 Horas)</i>	2	12				
<i>Acción Popular</i>		2				
<i>Circulares</i>					1	
<i>Cuentas de Cobro</i>				6		
<i>Dación en Pago (180 días)</i>						
<i>Derecho de Petición (15 Días)</i>	14	10				
<i>Facturas</i>				2		
<i>Informes</i>	4	1			1	
<i>Informes Defensa Judicial</i>					2	
<i>Invitaciones</i>	1				6	
<i>Memorando</i>						
<i>Novedad</i>					1	
<i>Oficio</i>	156	99	8	146	720	
<i>Quejas y Reclamos</i>	11	9				
<i>Requerimiento Contraloría (48 horas)</i>		1		1		
<i>Requerimiento Personería (48 horas)</i>	1	1				
<i>Requerimiento Procuraduría (120 horas)</i>		1				
<i>Requerimiento Procuraduría (48 horas)</i>		1				
<i>Solicitud</i>	2	1		1	2	
<i>Tramites EPA</i>	271	16			20	

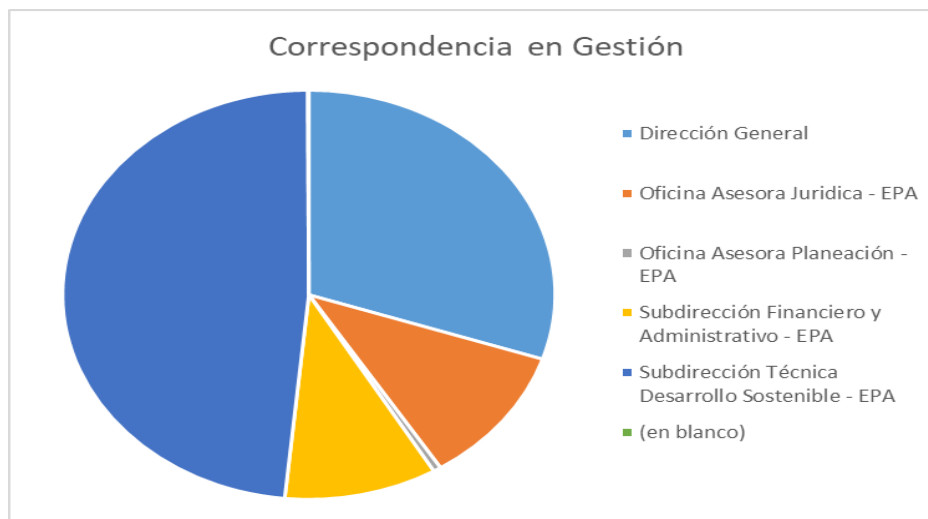
(en blanco)	3			1	4	
Total	471	171	8	157	757	1564

Tabla N° 3. Fuente: Correspondencia Externa en Gestión

Tomando como referencia los datos reflejados en la tabla No.3 las dependencias a las cuales se les asignaron el mayor número de PQRS, fueron: la Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible con 757, seguida de la Dirección General con 471, la Oficina Asesora Jurídica con 171 y la Subdirección Financiera y Administrativa 157. La Oficina Asesora de Planeación solo refleja un total de 8, quedando así con un número muy bajo en comparación con las demás.

6. 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:



De conformidad con la información registrada en SIGOB, el 6.46% de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre, se encuentra respondida; el 91.88% se encuentra sin responder, y el 1.66% restante, aparece como “no requiere respuesta”.

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

La información registrada a la Dirección, que corresponde a 471 PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, fue transferida a las dependencias que se evidencian a continuación:

Distribución Establecimiento Público Ambiental - EPA	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
	10	21	440	471
Oficina Asesora Jurídica	9	20	412	441
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	1	0	28	29
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	0	1	0	1

Debido a lo anterior, esta correspondencia será redistribuida en las respectivas dependencias, para mostrar el total individual de la correspondencia en gestión.

Oficina Asesora Jurídica



Area gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Oficina Asesora Jurídica	6	20	145	171
Transferidos por Dirección	9	20	412	441
Total	15	40	586	612

De conformidad con la información suministrada por sistemas, en la Oficina Asesora Jurídica se registraron 612 PQRS en gestión, de las cuales el 2.45% aparece como “no espera respuesta”, el 6.53% aparece respondida y el 91.02%, sin responder.

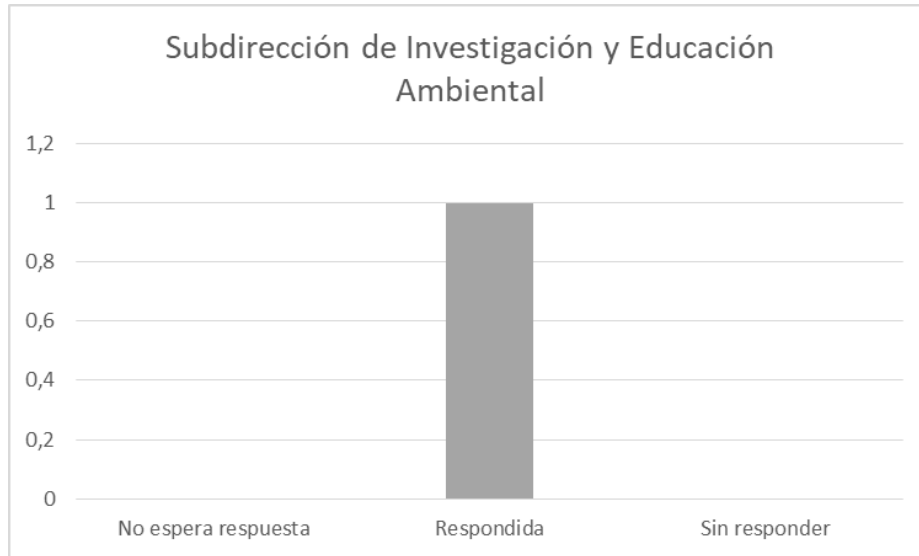
Oficina Asesora Planeación



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Oficina Asesora Planeación - EPA	0	0	8	8

La Oficina Asesora de Planeación se registraron 8 PQRS, de las cuales el 100% se registró como sin responder.

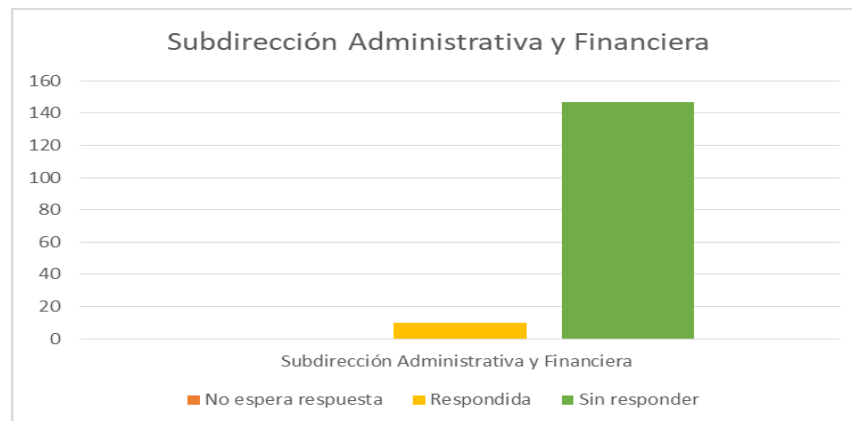
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental – Transferido por Dirección	0	1	0	1

La Subdirección de Investigación y Educación Ambiental, se registró 1 en estado “respondida”.

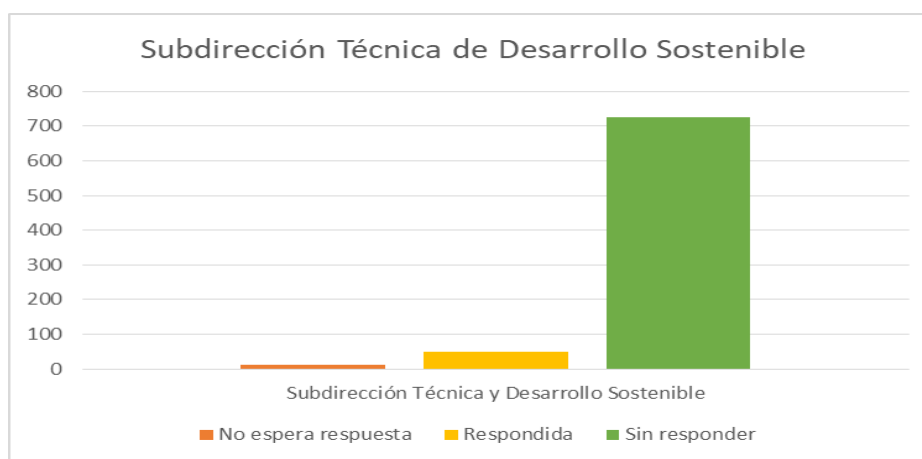
Subdirección Financiero y Administrativo



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Subdirección Administrativa y Financiera	0	10	147	157

La Subdirección Administrativa y Financiera se registraron 217 PQRS, de las cuales el 6.36% aparece respondida y el 93.64%, sin responder.

Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	10	50	697	757
Transferidas por Dirección	1	0	28	29
Total	11	50	725	786

En la Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible, se registraron 786 PQRS, de las cuales el 1.39% se registró como “No requiere respuesta”, el 6.36% aparece respondida y el 92.25%, sin responder.

Por otro lado, se presenta a continuación, la relación de las PQRS, que aparecen en SIGOB, con la gestión finalizada, con el resultado de la gestión “atendido favorablemente”, pero que revisadas en detalle, se evidencia que algunas aún aparecen sin responder.

Correspondencia con gestión finalizada				
Área de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección General	0	18	22	40
Oficina Asesora Jurídica	36	139	101	276

Oficina Asesora Planeación	1	235	0	236
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	5	42	20	67
Subdirección Financiero y Administrativo	3	115	5	123
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	39	260	68	367
Oficina de Control Interno	1	5	0	6
				1.115

Finalmente, y para consolidar la información suministrada tanto de correspondencia en gestión, como de correspondencia con la gestión finalizada, se presenta a continuación, la relación de TODA la correspondencia recibida en la entidad, distribuida por área de gestión y en las categorías: no espera respuesta, respondida y sin responder:

Área de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección General	4	20	55	79
Oficina Asesora Jurídica	84	236	560	880
Oficina Asesora Planeación	2	239	10	251
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	5	49	25	79
Subdirección Administrativa y Financiera	30	129	182	341
Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	52	313	901	1266
Oficina de Control Interno	1	6	1	8
Total general	178	992	1734	2904

7. OBSERVACIONES

De acuerdo a 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-.
- Se pudo evidenciar que 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 de la Entidad 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. Por lo que se sigue incumpliendo con lo que señala el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual advierte que: *En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

Así como lo establecido en la Ley 1712 de 2014” y los Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, fijados en el Anexo No. 2 de la Resolución 3564 de 2015.

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

RECOMENDACIONES

- Actualizar y finalizar el estado de los requerimientos vencidos en el SIGOB en las distintas áreas.
- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, 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.
- Diseñar y ejecutar mecanismos que permitan dar cumplimiento al propósito de la Dimensión de Información y Comunicación, establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, que actualmente se está implementando en la entidad, el cual hace referencia a *“garantizar un adecuado flujo de información interno, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como la información externa, esto es, aquella que la permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la información.”*.
- De conformidad con lo establecido en el Manual Operativo de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se recomienda aplicar los lineamientos establecidos en la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, según la cual, la entidad tiene *la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transferencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.*

Cordialmente,

Delia Calvo Ramírez

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Kelly Villalobos García – Asesora Externa