

DATOS GENERALES

Título: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD

Tipo de Informe: De ley X Seguimiento y/o Evaluación

Nivel: Proceso:

Destinatarios:

1. Javier Mouthon Bello – Director General

DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o Justificación:

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 2021.

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.

Objetivo General:

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.

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 Enero al 30 de Junio de 2021.

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

DESARROLLO

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2021

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 2021, reflejándose de la siguiente manera:

Tabla No. 1 Tipo de Solicitud

Tipo	Total
Oficio	3.194
Solicitud	182
Tramites EPA	84
Informes	32
Quejas y Reclamos	25
Derecho de Petición (30 días) D491	22
Acción de Tutela (48 Horas)	14
Requerimiento Personería (120 horas)	6
(en blanco)	6
Invitaciones	5
Acción Popular	4
Carta	3
Derecho de Petición (15 Días)	3
Novedad	3
Proyecto	3
Derecho de Petición Documentos informacion (20 días) D491	2
Requerimiento Personería (72 horas)	2
Requerimientos Especiales	2
Acción de Tutela (24 Horas)	1
Acción de Tutela (72 Horas)	1
Avisos	1
Certificados	1
Cuentas de Cobro	1
Demandas	1
Procesos Juridicos	1
Requerimiento Contraloría (120 horas)	1
Requerimiento Fiscalía (72 horas)	1
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1
Total general	3.604

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB(Corte 25/08/2021)

Durante el primer semestre de la vigencia de 2021, el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena recibió 3.194 solicitudes, que en comparación con el primer semestre de la vigencia anterior se incrementaron en un 52%.

El número más alto de correspondencia, se encuentra agrupado en el tipo "Oficio" con 3.194, reflejando así un 89% sobre el total (3.604), seguido de "Solicitud" con 182, y un porcentaje sobre el total del 5%, "trámites Epa" con el 2%, entre otras.

VITAL - Ventanilla Integral de Trámites Ambientales

Tabla No. 2 Solicitudes Realizadas por VITAL

Tipo	Total
Aprovechamiento Forestal	6
Otros	6
Licencia Ambiental	7
Ocupación de cauce	7
Quejas y Denuncia	14
Vertimiento	16
Informes(RCD)	19
Total general	75

Fuente: Consulta Vital (Corte 25/08/2021)

Con respecto al registro en VITAL, se puede establecer que se presentaron por este medio 75 solicitudes, en el primer semestre de la vigencia de 2021, de las cuales 58 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 17 solicitudes sin registrar en el SIGOB, y por lo cual se puede deducir que no se les ha iniciado trámite. (se anexa listado)

A su vez se pudo observar que las liquidaciones que se solicitaron, se encuentran registradas por este medio, y sólo en 2 solicitudes se pudo evidenciar el auto de inicio de trámite, por lo anterior se reitera que se debe seguir con el proceso de implementación total de VITAL, para que se registre todo el expediente en este sistema de información y se pueda tener toda la trazabilidad del mismo.

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)	3	5	1	3		2	14
Acción de Tutela (72 Horas)	1						1
Acción Popular	1				1	2	4
Avisos			1				1
Carta	1	1			1		3
Certificados						1	1
Cuentas de Cobro		1					1
Demandas					1		1
Derecho de Petición (15 Días)					1	2	3
Derecho de Petición (30 días) D491	3	4	4	2	4	5	22
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	1	1					2
Informes	9	5	5	5	7	1	32
Invitaciones	1			2	1	1	5
Novedad			2	1			3
Oficio	529	562	570	536	466	531	3.194
Procesos Jurídicos			1				1
Proyecto				2		1	3
Quejas y Reclamos	5	4	4	7	1	4	25
Requerimiento Contraloría (120 horas)						1	1
Requerimiento Fiscalía (72 horas)						1	1
Requerimiento Personería (120 horas)				2	4		6
Requerimiento Personería (48 horas)		1					1
Requerimiento Personería (72 horas)	1	1					2
Requerimiento Procuraduría (120 horas)						1	1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)						1	1
Requerimientos Especiales		1			1		2
Solicitud	15	15	40	37	34	41	182
Tramites EPA	20	22	14	3	10	15	84
(en blanco)	3	1		1		1	6
Total general	593	624	642	602	532	611	3.604

Fuente: Consulta Vital (Corte 25/08/2021)

2. RESULTADO DE LA GESTIÓN

Tabla No. 4 Solicitudes por Resultado de la Gestión

Resultado de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Provisional Terminacion Mutuo Acuerdo (Sec.Hacienda)		1		1
Rechazada por falta de recursos		1		1
Remitida a otras instituciones competentes	1			1
Solicitud de Información a Terceros		1		1
Queja/Informe Radicado	3	1		4
Rechazada		5	1	6
Remisión por Competencia	1	8		9
Respondida Fuera de SIGOB- DATT	7	5		12
Aceptada - Agenda CG	9	5	5	19
No es Competencia de la Entidad	11	8		19
Derivada a otra institución	7	20		27
Archivada por vencimiento	12	13	6	31
Aceptada - Instrucción CG	50	4	11	65
(Ninguno)	104	487	577	1.168
Atendida favorablemente	298	1.759	183	2.240
Total general	503	2.318	783	3.604

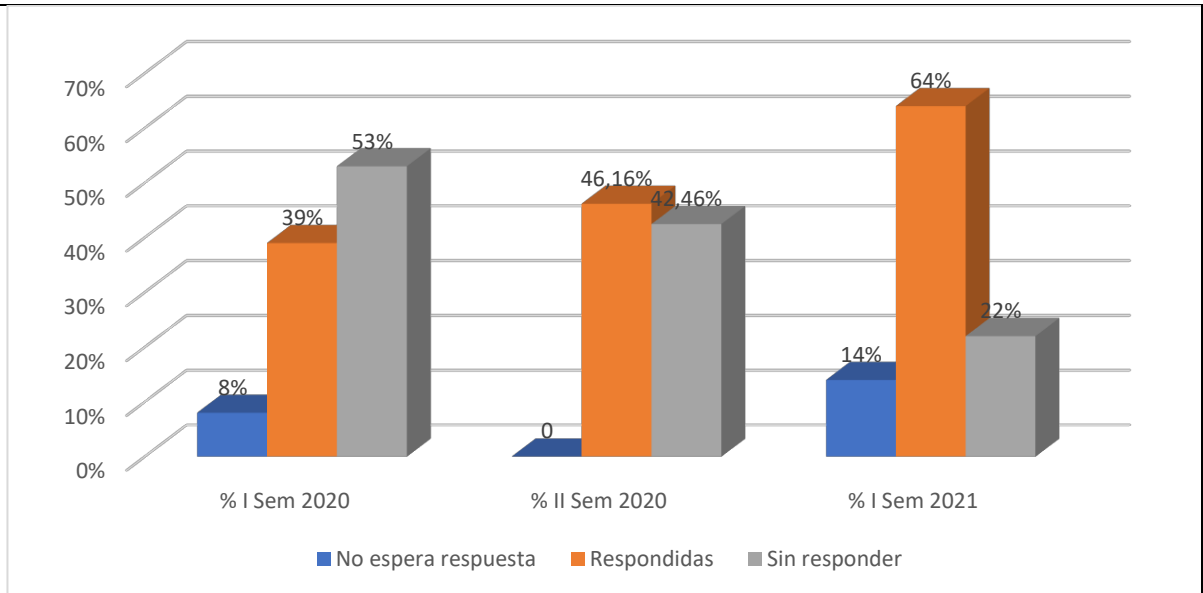
Fuente :Informe Base Datos SIGOB Correspondencia Externa-Sistemas -Corte 25/08/2021

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.

De las 3.604 peticiones recibidas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 30 de Junio de 2021, se han respondido el 64% del total de la correspondencia, el 22% se encuentra sin responder y el 14% no requirió respuesta.

Que, en comparación con el primer semestre de la vigencia anterior, se mejoró en un 25% en respuestas a las solicitudes.

A continuación, se realiza un comparativo por semestre:



Así mismo, se puede establecer que se encuentran “sin respuesta” y con el resultado de la gestión “Atendida Favorablemente” 183 solicitudes, situación que se debe revisar detalladamente por parte de los funcionarios responsables de su respuesta y verificar si efectivamente se les dio una respuesta y/o se le terminó la gestión adecuadamente. (se anexa el Listado en Excel)

2.1 PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

A continuación, se relacionan las peticiones que se encuentran en las bandejas de los funcionarios y/o contratistas del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, “Correspondencia Externa en Gestión” por las diferentes Dependencias u Oficinas es decir están sin responder (se anexa lista en Excel):

Tabla No. 5 Solicitudes “En Gestión” por Dependencias

Área en Gestión	Total
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	303
Subdirección Administrativa y Financiera	113
Oficina Asesora Jurídica - EPA	80
Oficina Asesora Planeación - EPA	8
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	7
Secretaría Privada	4
Dirección General	2
Total General	517

Fuente :Informe Base Datos SIGOB Correspondencia Externa-Sistemas -Corte 25/08/2021

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Se presenta una mejora en la atención de las PQRSD en el primer semestre de la vigencia de 2021 del 25%, en comparación con el primer semestre de la vigencia de 2020.
- Se reitera que se debe seguir con el proceso de implementación total de VITAL, para que se registre todo el expediente en este sistema de información y se pueda tener toda la trazabilidad del mismo.
- A pesar de que en este semestre se muestra una mejora en la gestión de las respuestas a las peticiones, aun se siguen presentando acciones de tutela en contra de la Entidad, que seguramente corresponden a solicitudes sin responder de vigencias anteriores.
- Se evidencian 183 solicitudes que su resultado de la gestión es “atendida favorablemente”, sin embargo, el sistema no se les relaciona una respuesta.

- Actualizar y finalizar el estado de los requerimientos vencidos en el SIGOB en las distintas áreas y asegurar que se le haya dado respuesta.
- 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.

Revisó y aprobó

Firma



Delia Calvo Ramírez

Jefe de la Oficina Asesora de Control
Interno

Elaboró

Firma



Carlos Trespalacios – Asesor
Externo OACI