

# **INFORME PSQRD PRIMER SEMESTRE 2021**

**SECRETARIA PRIVADA  
EPA CARTAGENA**

**AGOSTO 2021**

## INTRODUCCION

Este documento contiene la información relacionada el trámite de las PSQRD recibidas a través de los canales institucionales de comunicación habilitados por el EPA CARTAGENA, por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2021.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, acogiendo lo dispuesto en el Decreto 417 del 2020, por el cual se declaró un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, fue suspendida la atención presencial en el EPA Cartagena a partir del 19 de marzo de 2020, para lo cual se fortalecieron los canales virtuales para la atención de las solicitudes presentadas por nuestros grupos de interés.

Es de comentar que, desde el inicio de la declaratoria de pandemia, el servicio de atención al ciudadano se ha prestado de manera virtual e ininterrumpida, y, desde enero de 2021 se retomó la atención presencial con alternancia, manteniéndose, además, los canales virtuales que venían habilitados para la atención a los grupos de interés.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el EPA CARTAGENA, durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información de las PSQRD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su tipología.
- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PSQRD.
- Presentar la información de la atención a PSQRD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su tipología.

## ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contiene el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2021, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## RESPONSABILIDAD

La Subdirección Administrativa y Financiera, a través del grupo de atención al ciudadano – Mesa de entrada, tiene la responsabilidad de recibir las PSQRD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

La Secretaría Privada, le corresponde desarrollar una labor de control y seguimiento a la atención de las PSQRD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. No obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector o Jefe de cada área, según el asunto de que tratan.

## ASPECTOS GENERALES

Durante el primer semestre del 2021, la Secretaria Privada adelantó, entre otras, las siguientes acciones para el control y seguimiento de las PSQRD:

- Informe mensual del estado de las PSQRD que ingresan a la entidad y son direccionados al Director, Jefe de Oficina o Subdirector de cada área.
- Seguimiento con la generación de listados a cada servidor el estado de las PSQRD

por responder.

- Capacitar sobre el uso de la herramienta SIGOB.
- Comunicación permanente con un enlace, que coadyuve en el seguimiento a las PSQRD remitidas al área.

## INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el EPA Cartagena, durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2021, a través de los mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Manga, 4ta avenida Calle 28 No 27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial Piso 1	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12 pm. y de 2:00 pm 5:00 p.m.
Telefónico	Línea fija desde Cartagena	(5) 6421316	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12 pm. y de 2:00 pm 5:00 p.m.
	Línea Móvil	3443460	
Electrónico	Página web	<a href="https://www.epacartagena.gov.co/">https://www.epacartagena.gov.co/</a>	Horario de atención permanente
	Enlace para PSQRD	<a href="https://app.cartagena.gov.co/PSQRD/">https://app.cartagena.gov.co/PSQRD/</a>	
	Correo Institucional	<a href="mailto:atencionalciudadano@epacartagena.gov.co">atencionalciudadano@epacartagena.gov.co</a> .	
	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL)	<a href="http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx">http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx</a>	

## PSQRD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

TIPO	CANT.
Acción de Tutela (24 Horas)	1
Acción de Tutela (48 Horas)	14
Acción de Tutela (72 Horas)	1
Acción Popular	4
Avisos	1
Carta	3
Certificados	1
Cuentas de Cobro	1
Demandas	1
Derecho de Petición (15 Días)	3
Derecho de Petición (30 días) D491	22
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	2
Informes	32
Invitaciones	5
Novedad	3
Oficio	3195
Procesos Jurídicos	1
Proyecto	3
Quejas y Reclamos	25
Requerimiento Contraloría (120 horas)	1
Requerimiento Fiscalía (72 horas)	1
Requerimiento Personería (120 horas)	6
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Personería (72 horas)	2
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1
Requerimientos Especiales	2
Solicitud	182
Tramites EPA	84
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>3599</b>

### Correspondencias recibidas por Tipo por mes

Tipo	ene	feb	mar	abr	may	jun	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 informacion (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	530	562	570	536	466	531	3195
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)							
<b>Total general</b>	<b>591</b>	<b>623</b>	<b>642</b>	<b>601</b>	<b>532</b>	<b>610</b>	<b>3599</b>

De las 3599 PSQRD se evidenció que se según su tipología 3554 lo que equivale al 98,75% de la correspondencia recibida, las cuales se concentran en 7 tipologías como se muestra en el cuadro siguiente:

Tipo	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Acción de Tutela (48 Horas)	5	1	3		2	14
Derecho de Petición (30 días) D491	4	4	2	4	5	22
Informes	5	5	5	7	1	32
Oficio	562	570	536	466	531	3195
Quejas y Reclamos	4	4	7	1	4	25
Solicitud	15	40	37	34	41	182
Tramites EPA	22	14	3	10	15	84
<b>Total general</b>	<b>617</b>	<b>638</b>	<b>593</b>	<b>522</b>	<b>599</b>	<b>3554</b>

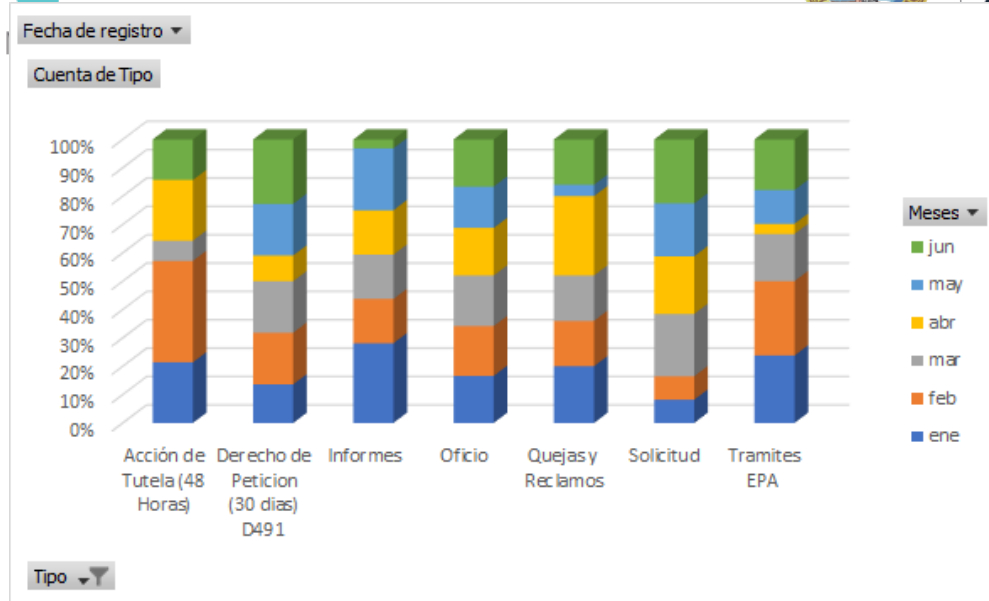


Gráfico. Tipo recibidas por mes.

### ATENCIÓN A PSQRD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente muestra el comportamiento de gestión acumulado al primer semestre de 2021 de las PSQRD recibidas en el EPA, se muestra en el siguiente cuadro.

Tipo	Recibidas	En gestión
Acción de Tutela (48 Horas)	14	6
Derecho de Petición (30 días) D491	22	16
Informes	32	10
Oficio	3195	1085
Quejas y Reclamos	25	14
Solicitud	182	123
Tramites EPA	84	36
<b>Total general</b>	<b>3554</b>	<b>1319</b>



A continuación, se adjunta cuadro con el detallado según tipo de correspondencia que se encuentra en gestión:

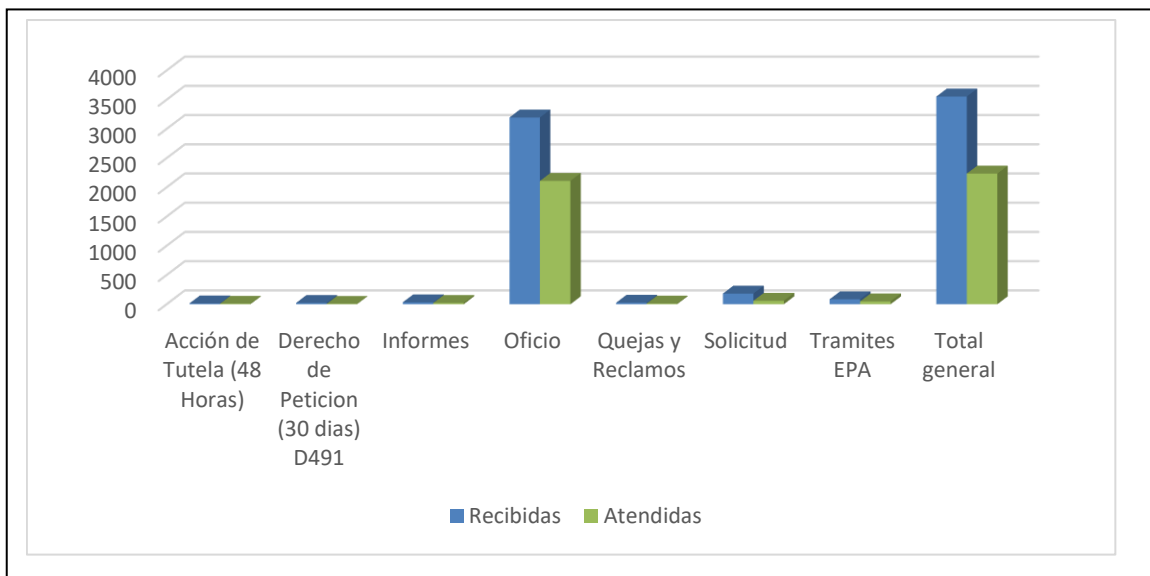
Tipo	Total
Acción de Tutela (48 Horas)	6
Acción Popular	3
Carta	1
Derecho de Petición (15 Días)	4
Derecho de Petición (30 días) D491	16
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	4
Informes	10
Novedad	1
Oficio	1085
Quejas y Reclamos	14
Requerimiento Fiscalía (72 horas)	1
Requerimiento Personería (120 horas)	7
Requerimiento Personería (48 horas)	2
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	4
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1
Requerimientos Especiales	1
Solicitud	123
Tramites EPA	36
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>1319</b>

De las 3599 PSQRD recibidas para su atención, se evidenció que fueron atendidas 2235, lo que equivale al 62,89% del total recibido para el periodo del presente informe.



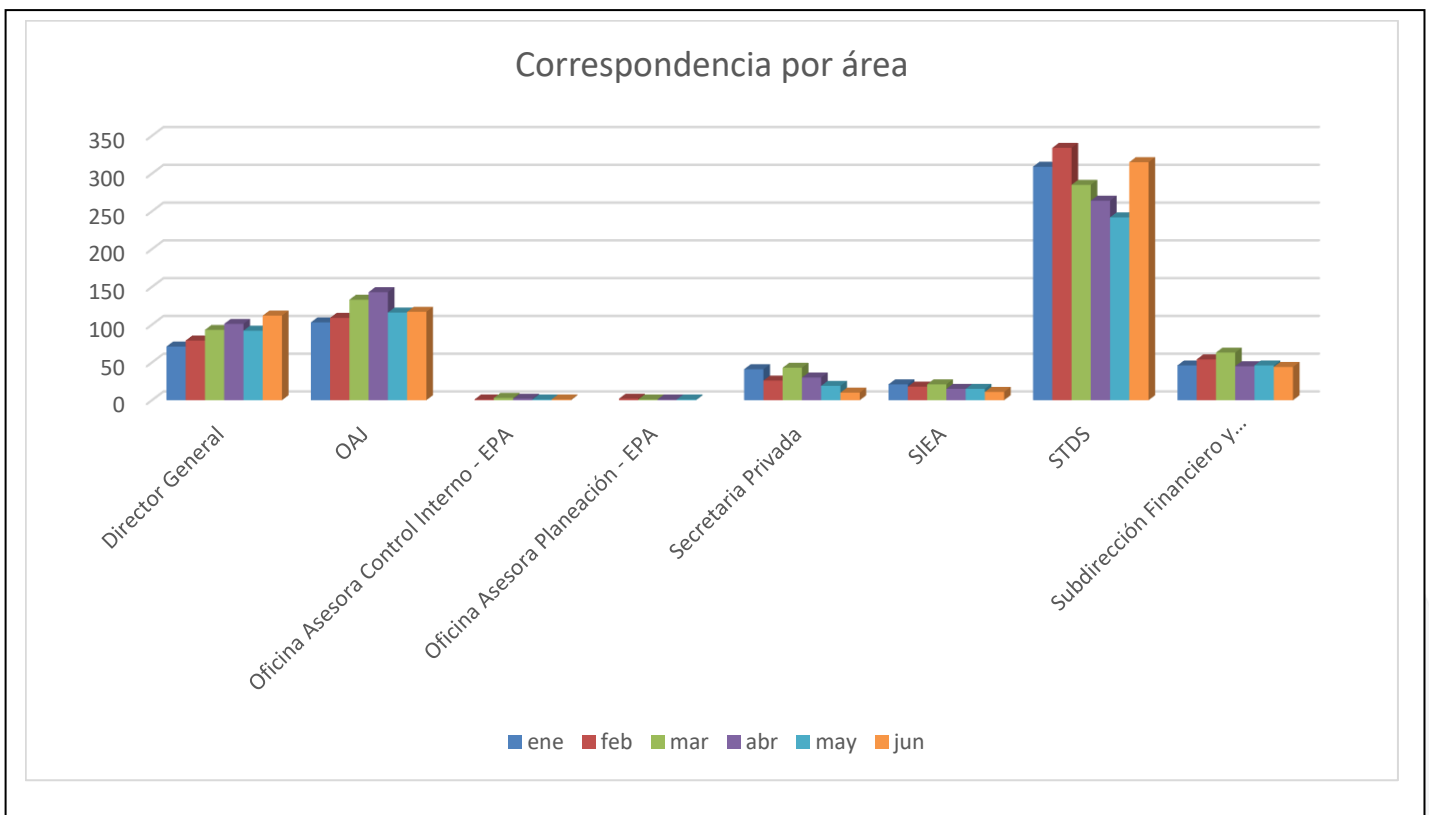
## Comparación correspondencias recibidas Vs Atendidas

Tipo	Recibidas	Atendidas
Acción de Tutela (48 Horas)	14	8
Derecho de Petición (30 días) D491	22	6
Informes	32	22
Oficio	3195	2110
Quejas y Reclamos	25	11
Solicitud	182	59
Tramites EPA	84	48
<b>Total general</b>	<b>3554</b>	<b>2235</b>



### PSQRD POR RECIBIDAS POR AREA

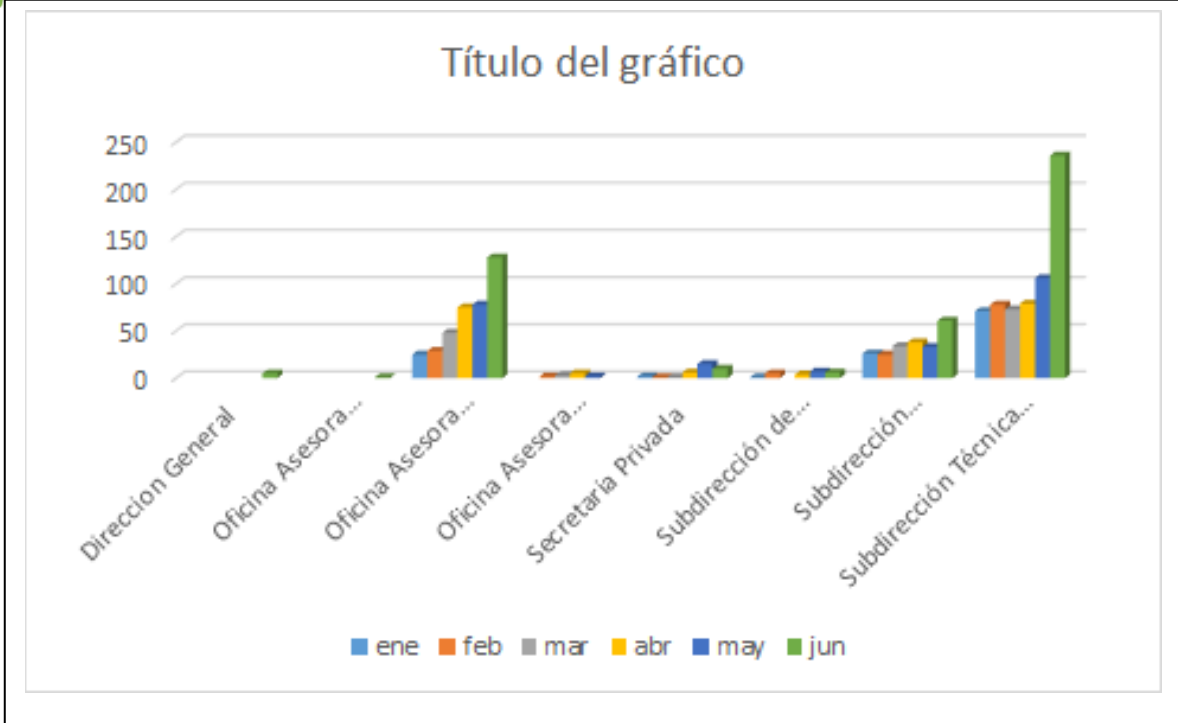
Area responsable	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Director General	71	79	93	101	92	112	548
OAJ	103	109	133	143	116	117	721
Oficina Asesora Control Interno - EPA		1	3	2	1	1	8
Oficina Asesora Planeación - EPA		2	1	1	1		5
Secretaria Privada	41	26	43	30	19	10	169
SIEA	21	18	21	15	15	11	101
STDS	309	334	285	264	242	315	1749
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	46	54	63	45	46	44	298
<b>Total general</b>	<b>591</b>	<b>623</b>	<b>642</b>	<b>601</b>	<b>532</b>	<b>610</b>	<b>3599</b>



## PSQRD EN GESTION POR AREA

Como se evidencia en los cuadros abajo insertados al terminar el período del presente el número de correspondencias en gestión equivale al 37,11%.

Area gestión	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Dirección General						5	5
Oficina Asesora Control Interno - EPA						1	1
Oficina Asesora Jurídica - EPA	25	29	48	75	78	128	383
Oficina Asesora Planeación - EPA		2	3	5	2		12
Secretaría Privada	2	1	1	6	15	10	35
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	1	5		4	7	6	23
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	26	25	34	38	33	61	217
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	71	78	73	79	106	236	643
<b>Total general</b>	<b>125</b>	<b>140</b>	<b>159</b>	<b>207</b>	<b>241</b>	<b>445</b>	<b>1319</b>



## CONCLUSIONES

- De acuerdo con el Decreto 417 del 2020, *“Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”* y el artículo 5º del Decreto Legislativo 491 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”*, se ampliaron los términos para atender las peticiones.
- La atención a los grupos de interés del EPA CARATAGENA se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial para el primer semestre como resultado de las medidas adoptadas, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las tecnologías de la información con el propósito de garantizar la prestación del servicio.
- Durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2021, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de atención habilitados, como resultado de las medidas adoptadas por el personal de la mesa de entrada, para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- Las tecnologías de la información se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, la entidad a través de las diferentes herramientas y plataformas continúe prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y sus medidas para poderlo mitigar.
- Por ultimo y con el propósito de verificar que las PSQRD hayan sido respondidas de fondo, la Secretaria Privada genera estadísticas mensuales de PSQRD y/o Trámites.
- Como resultado del seguimiento y evaluación de la gestión del sistema de correspondencia de la entidad durante el período 1º. de enero – 30 de junio de 2021, de las 3599 PSQRD recibidas para su atención, se evidenció que fueron atendidas 2235, lo que equivale al 62,89% del total recibido para el periodo del presente informe, quedando en gestión de su trámite el 37,11%.

## ANEXOS

Como anexos del presente informe, se adjunta el listado de los radicados recibidos y en gestión del período comprendido entre enero y junio del año 2021, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PSQRD recibidas en la entidad para el tramites de cada una de las áreas.

Link: [https://epacartagenaepa-](https://epacartagenaepa-my.sharepoint.com/:f/g/personal/secretariaprivada_epacartagena_gov_co/EqyoNQpGZ_ZNo9wJFIHEsHMBZIfwImKT2QwoD8G4DPIxtQ?e=JWyKfi)

[my.sharepoint.com/:f/g/personal/secretariaprivada\\_epacartagena\\_gov\\_co/EqyoNQpGZ\\_ZNo9wJFIHEsHMBZIfwImKT2QwoD8G4DPIxtQ?e=JWyKfi](https://epacartagenaepa-my.sharepoint.com/:f/g/personal/secretariaprivada_epacartagena_gov_co/EqyoNQpGZ_ZNo9wJFIHEsHMBZIfwImKT2QwoD8G4DPIxtQ?e=JWyKfi)

Atentamente,

  
**CECILIA BERMUDEZ SAGRE**  
Secretaria Privada