	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Fecha: 12/11/2020
		Versión: 1.0
		CÓDIGO: F-SEV-004

1. DATOS GENERALES

Título: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD 2do semestre de 2021

Tipo de Informe: De ley Seguimiento y/o Evaluación

Nivel:

Destinatarios:
1. Javier Mouthon Bello – Director General

2. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o Justificación:

La Oficina Asesora de Control Interno del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena “EPA”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, presenta a continuación, el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), del periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2021.

En el presente informe se analiza el número de PQRSD recibidas y registradas en el sistema de información obtenido de la herramienta de correspondencia, denominada “SIGOB”, información que se revisa por dependencia responsable, por el estado de la respuesta y por el tipo de petición, de acuerdo a los datos consolidados y suministrados por la Oficina de Sistemas del Establecimiento Público Ambiental “EPA Cartagena”, en concordancia con 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”*.

En concordancia con la cultura del autocontrol, se recomienda a cada Subdirección y Jefatura de Oficina, monitorear, revisar y evaluar los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y las acciones que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes,

CV



INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Fecha: 12/11/2020

Versión: 1.0

CÓDIGO: F-SEV-004

garantizando brindar respuesta con oportunidad, calidad, integridad y pertinencia, a fin de mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, fortaleciendo el uso racional y adecuado de las herramientas dispuestas para el trámite de PQRSD y utilizadas por el EPA.

Objetivo General:

Vigilar y verificar que la atención al ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, permita al EPA Cartagena, recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del EPA, surtan su proceso en cumplimiento de las normas reglamentan y cobija el actuar de la entidad, en aras de brindar las alertas para que la alta dirección tome las medidas pertinentes, frente a los riesgos que podrían presentarse.

Alcance:

El presente informe se realiza teniendo en cuenta 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 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.

2

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.

3. DESARROLLO

1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Atendiendo la información generada a través del sistema de Información 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 2021, así:

Tabla 1. Tipo de solicitud

Tipo	Total
Acción de Tutela (24 Horas)	2
Acción de Tutela (48 Horas)	17
Acción Popular	1
Acta	3
Auto	1
Derecho de Petición (15 Días)	11
Derecho de Petición (30 días) D491	31



Derecho de Peticion Documentos informacion (20 dias) D491	4
Informes	11
Invitaciones	16
Novedad	2
Oficio	3879
Procesos Jurídicos	1
Proyecto	3
Quejas y Reclamos	25
Reportes	1
Repuesta a Requerimientos Especiales	1
Requerimiento Contraloría (120 horas)	1
Requerimiento Contraloría (72 horas)	3
Requerimiento Fiscalía (120 horas)	1
Requerimiento Personería (120 horas)	3
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Personería (72 horas)	6
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	2
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1
Requerimientos Especiales	1
Resolución	4
Respuesta Emplazamiento	1
Respuesta Requerimientos Especial	1
Solicitud	208
Tramites EPA	63
(en blanco)	1
Total general	4307

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB (Corte 21/01/2022)

Durante el segundo semestre de la vigencia de 2021, el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena recibió 4.307 solicitudes, 703 más que el semestre anterior, correspondiente a un aumento del 19,5%, que en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2020 refleja un incrementaron del 49%.

El número más alto de correspondencia, se encuentra agrupado en el tipo "Oficio" con 3.879 y una participación del 90.03% sobre el total (4.307), seguido de "Solicitud" con 208, con un porcentaje sobre el total del 4.82%, y los "Trámites Epa" con el 1.46%, entre otras.





INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Fecha: 12/11/2020

Versión: 1.0

CÓDIGO: F-SEV-004

Tabla No. 2. Solicitudes recibidas mes a mes por tipo de petición

Tipo	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
Acción de Tutela (24 Horas)	1	1					2
Acción de Tutela (48 Horas)	3	4	3	2	3	2	17
Acción Popular	1						1
Acta		1			1	1	3
Auto				1			1
Derecho de Petición (15 Días)			7	1	1	2	11
Derecho de Petición (30 días) D491	6	4	10	1	7	3	31
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	1	2		1			4
Informes	2	5	1	1		2	11
Invitaciones	1	3	1	6	3	2	16
Novedad			2				2
Oficio	614	703	725	656	630	551	3879
Procesos Jurídicos	1						1
Proyecto				1		2	3
Quejas y Reclamos	1	2	7	4	5	6	25
Reportes		1					1
Repuesta a Requerimientos Especiales	1						1
Requerimiento Contraloría (120 horas)	1						1
Requerimiento Contraloría (72 horas)	1	2					3
Requerimiento Fiscalía (120 horas)	1						1
Requerimiento Personería (120 horas)		1	1		1		3
Requerimiento Personería (48 horas)			1				1
Requerimiento Personería (72 horas)	4		1			1	6
Requerimiento Procuraduría (120 horas)			1			1	2
Requerimiento Procuraduría (48 horas)				1			1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)			1				1
Requerimientos Especiales			1				1
Resolución					2	2	4
Respuesta Emplazamiento		1					1
Respuesta Requerimientos Especial			1				1
Solicitud	25	30	40	45	37	31	208
Tramites EPA	20	6	13	10	4	10	63
(en blanco)			1				1
Total general	684	766	817	730	694	616	4307

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB(Corte 21/01/2022)

De conformidad con la tabla anterior se observa que en el mes de septiembre fue el mes que más solicitudes recibió, concentrando el 18.96%, seguido de agosto con 17.78% y octubre con 16.94%, entre otros.

2. RESULTADO DE LA GESTIÓN

Tabla No. 3 solicitudes por resultado de la gestión

Resultado de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
(Ninguno)	51	442	803	1296
Aceptada - Agenda CG	10	4	7	21
Aceptada - Instrucción CG	19	15	7	41
Archivada por vencimiento	5	8	8	21
Atendida favorablemente	221	2336	310	2867
Derivada a otra institución	4	7	4	15
No es Competencia de la Entidad	9	17	3	29
Rechazada	1	5		6
Rechazada por falta de recursos		1		1
Remisión por Competencia	3	4	1	8
Remitida a otras instituciones competentes	1	1		2
Total general	324	2840	1143	4307

Fuente: Informe Base Datos SIGOB Correspondencia Externa-Sistemas -Corte 21/01/2022

Es de aclarar que aquí se agrupan tanto las que se les terminó la gestión y las que aún aparecen sin responder en el sistema, como las que se encuentran en gestión por las diferentes Dependencias u Oficinas.

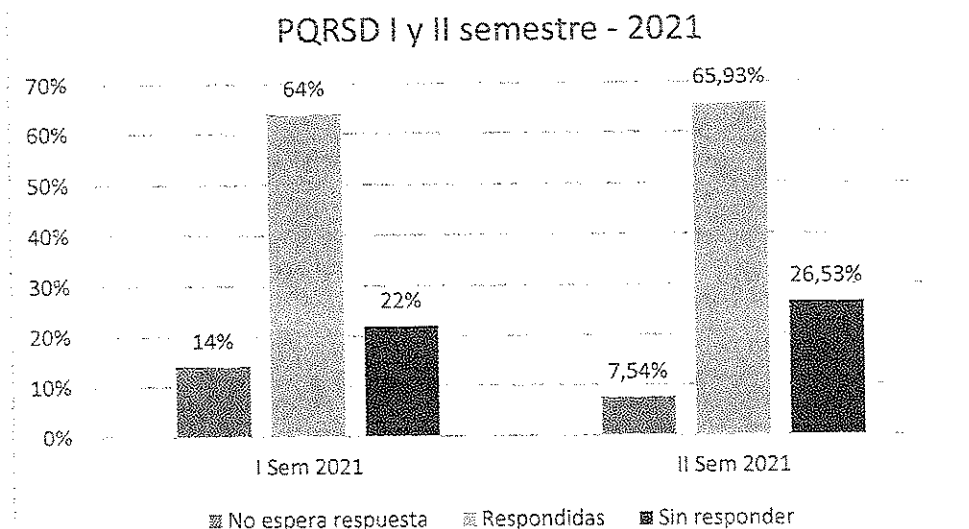
De acuerdo a la información registrada en SIGOB, al corte de 21 de enero de 2022, de las 4.307 peticiones recibidas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2021, se dio respuesta al 65.93% del total de la correspondencia, el 26.53% se encuentra sin responder y el 7.54%, no requirió respuesta.

Que, en comparación con el primer semestre del 2021, se mantuvo relativamente estable el porcentaje de respuestas a las solicitudes, que paso del 64 al 65.93%, sin embargo, se emite alerta preventiva, ya que esta situación podría generar incumplimientos en los plazos y términos dispuesto por las diferentes normales legales que regulan los tramites que realiza el EPA Cartagena, como se puede evidenciar en aquellas denominadas como "Atendida Favorablemente", las cuales presentan 310 que no se les ha dado una respuesta, por lo cual se debe revisar detalladamente la situación de estas peticiones por parte de los funcionarios

CP

responsables de su respuesta y validar si se les dio el trámite y la gestión adecuada.

A continuación, se realiza un comparativo por semestre:



2.1 PQRSD EN GESTIÓN 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. 4. Solicitudes "En Gestión" por Dependencias

Área de gestión	No espera respuesta	Con respuesta	Sin responder	Total general
Dirección			1	1
Oficina Asesora Jurídica	13	148	210	371
Secretaría Privada	8	12	38	58
Subdirección Administrativa y Financiera		19	134	153
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental			1	1
Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	13	72	445	530
Total general	34	251	829	1114

Fuente: Informe Base Datos SIGOB Correspondencia Externa-Sistemas -Corte 21/01/2022

De conformidad con la información evaluada, de las 4307 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, 1114, es decir, el 25.86% aún se encuentra en gestión en las dependencias relacionadas, de estas 829, es decir el 74,41% se encuentran sin respuesta, de lo cual se evidencia que en la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, tiene el mayor número de correspondencia en gestión y sin responder, concentrando el 39.95% de la correspondencia que aún se encuentra en gestión, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con el 18.85% y de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 12.02%, situación para lo cual se recomienda, revisar los plazos legales para brindar respuesta oportuna y evitar procesos que pueden llegar a ser legales, sancionatorios y/o disciplinarios.

Es importante anotar que la correspondencia que se encuentra en gestión, también se debe revisar detalladamente por parte de los funcionarios responsables de su respuesta las PQRSD a las que ya se les dio respuesta (251) o no requieren de una respuesta (34), y que aún no se les ha terminado la gestión en SIGOB.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 (19 en este semestre).
- Se evidencian 310 solicitudes que su resultado de la gestión es "atendida favorablemente", sin embargo, el sistema no se les relaciona una respuesta.
- Se evidencian 285 PQRSD a las que ya se les dio respuesta o no requieren de una respuesta, y aún no se les ha terminado la gestión en SIGOB.
- De la correspondencia recibida durante el segundo semestre de la vigencia 2021, 1143, se encuentra en estado "sin respuesta", pero al comparar este valor con la correspondencia "en gestión", solo 829 se encuentran en estado "sin respuesta", lo que supone que esas 314 faltantes, pertenecen a las que aparecen como "atendidas favorablemente" pero sin respuesta en SIGOB.



INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Fecha: 12/11/2020

Versión: 1.0

CÓDIGO: F-SEV-004

- Se recomienda actualizar y finalizar el estado de los requerimientos vencidos en el SIGOB en las distintas áreas y asegurar que se le haya dado respuesta.
- Se sugiere 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, revisando los plazos legales para brindar respuesta oportuna y evitar procesos que pueden llegar a ser legales, sancionatorios y/o disciplinarios.

Sin otro en particular,

Hector Mauricio Montes Padilla
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Kelly Villalobos García
Profesional de apoyo – Contratista Oficina Asesora de Control Interno