	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 1er semestre de 2022

Tipo de Informe: De ley Seguimiento y/o Evaluación

Nivel:

Destinatarios:
1. Cecilia Bermúdez Sagre – Directora General (e)

2. 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 2022.

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.

AP



INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Fecha: 12/11/2020

Versión: 1.0

CÓDIGO: F-SEV-004

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 2022.

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 parágrafo 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.

Ley 2207 de 17 de mayo de 2002, por medio de la cual se modifica el Decreto 491 de 2020.

3. DESARROLLO

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2022

Atendiendo la información generada a través de los sistemas 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 enero al 30 de enero de 2022, reflejándose de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipo de solicitud

Tipo	Total
Acción de Tutela (48 Horas)	11
Acción Popular	1
Acta	1
Actos Administrativos	3
Auto	1
Avisos	2
Carta	2
Certificados	2
Circulares	9
Cuentas de Cobro	1
Derecho de Petición (15 Días)	16
Derecho de Petición (30 días) D491	34
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	1
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	1
Facturas	4
Informes	37
Invitaciones	17
Novedad	5
Oficio	4060
Pensión, Reliquidación y Mesada	1
Procesos Jurídicos	4
Proyecto	1
Quejas y Reclamos	31
Reportes	6
Repuesta a Requerimientos Especiales	1
Requerimiento Fiscalía (48 horas)	1
Requerimiento Personería (120 horas)	3



Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Personería (72 horas)	5
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	4
Resolución	4
Solicitud	161
Tramites EPA	12
(en blanco)	1
Total general	4445

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB (Corte 06/07/2022)

Durante el primer semestre de la vigencia de 2022, el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena recibió 4.445 solicitudes, que en comparación con el segundo semestre de la vigencia anterior se incrementaron en un 18.92%.

El número más alto de correspondencia, se encuentra agrupado en el tipo "Oficio" con 4.060, reflejando así un 91.33% sobre el total (4.445), seguido de "Solicitud" con 161, y un porcentaje sobre el total del 3.62%, y finalmente se encuentra en tercer lugar "Informes" con el 0.83%, entre otras.

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

Tipo	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Acción de Tutela (48 Horas)		3		2	2	4	11
Acción Popular					1		1
Acta		1					1
Actos Administrativos				2		1	3
Auto			1				1
Avisos					2		2
Carta				1	1		2
Certificados			1	1			2
Circulares		4	1		2	2	9
Cuentas de Cobro					1		1
Derecho de Petición (15 Días)			2	3	4	7	16
Derecho de Petición (30 días) D491	3	7	7	5	10	2	34
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491			1				1
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)			1				1
Facturas	1		2	1			4
Informes	2	10	8	5	6	6	37
Invitaciones	1	3	3		6	4	17
Novedad			1		2	2	5



Oficio	520	729	757	679	729	646	4060
Pensión, Reliquidación y Mesada			1				1
Procesos Jurídicos			1		2	1	4
Proyecto					1		1
Quejas y Reclamos	6	3	6	4	8	4	31
Reportes	3			2	1		6
Repuesta a Requerimientos Especiales					1		1
Requerimiento Fiscalía (48 horas)				1			1
Requerimiento Personería (120 horas)		1	2				3
Requerimiento Personería (48 horas)					1		1
Requerimiento Personería (72 horas)	2	2	1				5
Requerimiento Procuraduría (120 horas)			1				1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)			3		1		4
Resolución		1			1	2	4
Solicitud	18	10	33	26	38	36	161
Tramites EPA (en blanco)	3	8	1				12
Total general	559	782	834	732	821	717	4445

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB(Corte 06/07/2022)

De conformidad con la tabla anterior se observa que en el mes de marzo fue el mes que más solicitudes recibió, concentrando el 18.76%, seguido de mayo con 18.47% y febrero con 17.59%, 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)	96	347	1736	2179
Aceptada - Agenda CG	31	2	20	53
Aceptada - Instrucción CG	16	4	8	28
Archivada - Respondida por otro Oficio - (Emisor no disponible)		1		1
Archivada por vencimiento	3	2	3	8
Atendida favorablemente	224	1560	344	2128
Derivada a otra institución	9	7	5	21
No es Competencia de la Entidad	12	2		14
Rechazada			1	1
Remisión por Competencia	2	6	2	10
Remitida a otras instituciones competentes		1		1
Respondida Fuera de SIGOB- DATT			1	1
Total general	393	1932	2120	4445

Fuente: Informe Base Datos SIGOB Correspondencia Externa-Sistemas -Corte 06/07/2022

Es de aclarar que aquí se agrupan tanto las que se les terminó la gestión y las que aún



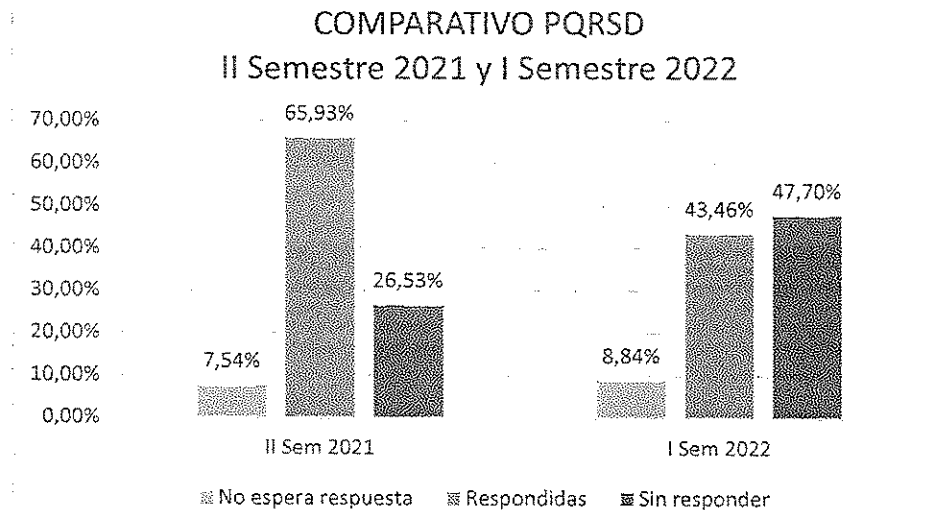
aparecen sin responder en el sistema, como las que se encuentran en gestión por las diferentes Dependencias u Oficinas.

De acuerdo a la información registrada en SIGOB, al corte de 6 de julio de 2022, de las 4.445 peticiones recibidas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, se reporta en SIGOB que se han respondido el 43.46% del total de la correspondencia, el 47.7% se encuentra sin responder y el 8.84%, no requirió respuesta.

Que, en comparación con el segundo semestre de la vigencia anterior, se puede evidenciar que se disminuyó el porcentaje en respuestas a las solicitudes, puesto que, de un semestre evaluado a otro, pasó de 65.93% a 43.46%.

Por otro lado, de acuerdo al resultado de la gestión "Atendida Favorablemente", a 344 no se les ha dado una respuesta. Por lo cual se debe revisar detalladamente la situación de estas peticiones por parte de los funcionarios responsables de su respuesta y verificar si se les terminó la gestión adecuadamente.

A continuación, se realiza un comparativo por semestre:



2.1 PQRSD EN GESTIÓN DE 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:

Tabla No. 4. Solicitudes “En Gestión” por Dependencias

Area gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección	0	1	4	5
Oficina Asesora Control Interno		2	4	6
Oficina Asesora Jurídica	30	120	329	479
Oficina Asesora Planeación		2	21	23
Secretaría Privada	1	4	31	
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	0	0	28	28
Subdirección Financiero y Administrativo	4	9	145	158
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	18	194	1181	1393
Total general	53	332	1743	2128

Fuente: Informe Base Datos SIGOB Correspondencia Externa-Sistemas -Corte 06/07/2022

De conformidad con la información evaluada, de las 4.445 PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, 2.128, es decir, el 47.87% aún se encuentra en gestión en las dependencias relacionadas, 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 65.46% de la correspondencia que aún se encuentra en gestión, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con el 22.5% del total en gestión y la Subdirección Administrativa y Financiera con el 7.42%.

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 y verificar porque se evidencian 385 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.



4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir en sistema de información SIGOB, en tipo de PQRSD, discriminar los micromotivos como: Permisos de Vertimientos, Licencias Ambientales, Ocupación de Cauce, Plan de Contingencia, Aprovechamiento Forestal, Incentivo Ambiental, Elementos de Construcción y Demolición, Viabilidad Ambiental, entre otros, por lo cual es prudente recomendar, solicitar a quien corresponda, que se incluya este tipo de actuaciones específicas en SIGOB, a fin de tener información de base para el análisis de la eficacia, eficiencia y efectividad, en la atención y/o prestación del trámite o servicio solicitado.
- De la correspondencia recibida durante el primer semestre de la vigencia 2022, 2120 se encuentra en estado “sin respuesta”, pero al comparar este valor con la correspondencia “en gestión”, solo 1743 se encuentran en estado “sin respuesta”, de las cuales, 385 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, y se observa que 344 PQRSD que su resultado de la gestión es “atendida favorablemente”, sin embargo, el sistema SIGOB no se les relaciona una respuesta, aspecto que se debe revisar por dependencias a fin de dar cierre efectivo a cada caso, previa validación de que se le haya dado respuesta.
- Se observar en el semestre, que se registraron el SIGOB 52 derechos de petición, de los cuales 35 están sin respuesta, de estos 35 siete (7), aparecen con “resultado de la gestión atendida favorablemente”, por lo tanto se recomienda de manera prioritaria revisar cada caso a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2207 de 17 de mayo de 2002, por medio de la cual se modifica el Decreto 491 de 2020, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- En atención a las acciones de mejora propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como resultado de la evaluación del FURAG, al revisar la



**INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O
EVALUACION**

Fecha: 12/11/2020

Versión: 1.0


CÓDIGO: F-SEV-004

información de PQRSD extraída del sistema de información SIGOB, proveniente de quejas y denuncias de los usuarios y servidores del EPA Cartagena, para la identificación de riesgos de fraude y corrupción, se informa que una vez realizada la revisión de los datos del 1 semestre de la vigencia 2022, no se observan quejas y/o denuncias sobre fraude o corrupción

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