	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 Segundo semestre de 2022, del 1 de julio al 31 de diciembre.

Tipo de Informe: De ley Seguimiento y/o Evaluación

Nivel: Institucional, Dirección

Destinatarios:

1. Alicia Terril Fuentes - Directora General
2. Cecilia Bermúdez Sagre – Secretaria Privada
3. Yovanni Ortiz Ramos – Subdirectora Administrativa y Financiera
4. Roberto Junior González Herrera – Subdirector Técnico y Desarrollo Sostenible
5. Arelis Mendoza Cabarcas – Subdirectora de Investigación y Educación Ambiental
6. Heidi Villarroya Salgado – Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
7. Rafael Escudero Aguirre – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

2. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o Justificación:

La Oficina Asesora de Control Interno del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena “EPA CARTAGENA”, acorde a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, presenta el informe semestral de seguimiento sobre la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), adelantado por el EPA, para el periodo: 1 de julio a 31 de diciembre de 2022.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, es importante recordar que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*, por lo tanto, se recomienda que por dependencia se revisen y evalúen los resultados en términos de atención y se implementen las acciones y mejoras efectivas, a fin de garantizar la atención y respuesta de PQRSD en cumplimiento de las normas legalmente establecidas al respecto.

NORMATIVIDAD:

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, conocida como la Ley Anticorrupción, 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 2022, por medio de la cual se modifica el Decreto 491 de 2020.

Objetivo General:

Verificar que el EPA Cartagena, respecto a la atención al ciudadano, en particular frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias, cumpla con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que lo modifiquen o complementen.

Objetivo Específico:

- Revisar el comportamiento de las PQRSD y la gestión adelantada por el EPA al respecto,
- Comparar los resultados obtenidos respecto al primer semestre de la vigencia 2022.
- Brindar recomendaciones a fin de fortalecer y mejorar la gestión institucional frente a la atención de PQRSD

Alcance:

El presente documento se basa en la información registrada y extraída del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, módulo de correspondencia online, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

Metodología Aplicada:

Para el presente informe se trabaja con la información, una vez revisada, consolidada y suministrada por el personal encargada de los Sistemas del EPA Cartagena, con corte al 31 de diciembre de 2022 (remitida a través de correo electrónico), datos que arrojo el sistema de información "*SIGOB*" de propiedad de la Alcaldía Distrital de Cartagena, quien ha vinculado al EPA, para el disfrute de su uso, como medio de radicación y tramite de PQRSD; en este sentido, la fuente de información es obtenida de los datos ingresados en el sistema en el "*módulo de correspondencia online*", correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022, teniendo en cuenta factores que intervienen como los motivos o tipos y la gestión realizada por el personal dispuesto para la atención al usuario por las dependencias a cargo de cada proceso.

Se realizan cálculos de medidas de frecuencia, promedios por tipo y otros aspectos con su respectivo análisis, para al final brindar recomendaciones respecto a los comportamientos observados.

3. DESARROLLO

1. DE LA OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN EL EPA

El EPA Cartagena en su estructura funcional tiene contemplado, como proceso de apoyo el de “SERVICIOS AL CIUDADANO”, cuyo procedimiento “P-SC-001 Procedimiento para Recepción, Radicación y Transferencia de PSQRD y Solicitudes de Servicios”, indica que:

“La Subdirección Administrativa es la encargada de velar que el personal a su cargo, encargado de ejercer las funciones de la Ventanilla de Atención al Ciudadano cumplan el debido registro y traslado de las PSQRD en el sistema de información SIGOB para dar inicio al proceso de atención al ciudadano.

La Secretaria Privada como líder del Proceso de Servicios al Ciudadano será la responsable del seguimiento y control a la Atención de las solicitudes requeridas por el Ciudadano.

De la misma manera, los demás Subdirectores y/o Jefes de oficina de cada área serán responsables de la aplicación de este procedimiento según corresponda”

Funcionalmente, la ventanilla de Atención al Usuario realiza la recepción de las PQRSD, con el fin de clasificar y escalar a cada dependencia del EPA, según la competencia y pertinencia del tema radicado por los usuarios, proveedores y/o clientes, a fin de que esta última genere respuesta y/o solución de fondo.

El EPA, cuenta con una oficina de correspondencia para la radicación física de documentos y esta implementado una plataforma para radicación de correspondencia por ventanilla única, para lo cual se dividió el trabajo la atención del ciudadano en:

1. Atención por línea de frente, de manera presencial y telefónicamente.

2. Registro, trámite y respuesta a las PQRSD interpuestas al EPA, en el sistema de información SIGOB, aplicativo por medio del cual se realiza la trazabilidad de la PQRSD, en complemento con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL),.

2. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2022

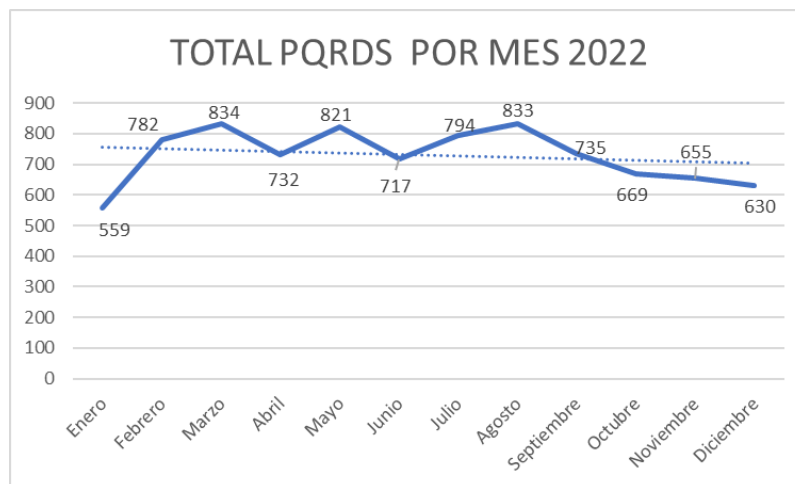
Una vez revisada la información se observa que para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, teniendo en cuenta el campo denominado “Fecha de registro”, se establece que el EPA Cartagena recibió 4316 PQRSD, distribuidas en mes así:

Tabla 1. PQRSD POPR MES

Item	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
Fecha de registro	794	833	735	669	655	630	4316

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

Para este segundo semestre las PQRSD bajaron un 0,03% en comparación con el primer semestre de la vigencia de 2022, en el cual se recibieron 4.445 PQRSD, al analizar estos dos semestres, gráficamente se observa una tendencia a disminuir en el tiempo.



De acuerdo al tipo de PQRSD, el mayor número se encuentra agrupado en el tipo “Oficio” con un total de 7.639 para toda la vigencia, con una participación del 87,19% sobre el total (4.445), seguido del tipo “Solicitud” con 505, que corresponde a un 5,76%.

Tabla No. 2. PQRSD RECIBIDAS MES POR MES POR TIPO

Tipo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Oficio	520	729	757	679	729	646	732	753	695	601	468	330	7639
Acción de Tutela (24 Horas)											11	2	13
Acción de Tutela (48 Horas)		3		2	2	4	3	10	3	3	4	6	40
Acción Popular					1			2				1	4
Acta		1									1	1	3
Actos Administrativos				2		1					1	2	6
Auto			1							1	1		3
Avisos					2			1				1	4
Carta				1	1								2
Certificado Contra Incendios							1						1
Certificados			1	1					1	1			4
Circulares		4	1		2	2						2	11
Cuentas de Cobro					1								1
Derecho de Petición (15 Días)			2	3	4	7	11	5	4	8	18	24	86
Derecho de Petición (30 días) D491	3	7	7	5	10	2						2	36
Derecho de petición de interes particular											2		2
Derecho de Petición Documentos informacion (20 días) D491			1								2	1	4
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)			1										1
Facturas	1		2	1					2		3	3	12
Informes	2	10	8	5	6	6	6	4	2	2	22	67	140
Invitaciones	1	3	3		6	4	4	2		2	9	3	37
Licitaciones									1				1
Memorando										1			1
Memorias										1			1
Novedad			1		2	2			2		1		8
Oficio de Embargo de Inmuebles							1						1
Otros					1		1	1					3
Pensión, Reliquidación y Mesada			1										1
Procesos Juridicos			1		2	1		1					5
Proyecto					1								1
Quejas y Reclamos	6	3	6	4	8	4	7	4	5	9	7	17	80
Reclamo - Habeas Data										2			2
Recursos de Reconsideración (270 días)												1	1
Reportes	3			2	1					1		13	20
Repuesta a Requerimientos Especiales					1								1
Requerimiento Fiscalía (48 horas)				1									1
Requerimiento Personería (120 horas)		1	2				2	2	3				10
Requerimiento Personería (48 horas)					1						1		2
Requerimiento Personería (72 horas)	2	2	1					3	3	1			12
Requerimiento Procuraduría (120 horas)			1						1		1		3
Requerimiento Procuraduría (72 horas)			3		1								4
Resolución		1			1	2				7	1	1	13
Respuesta Requerimientos Especial												4	4
Solicitud	18	10	33	26	38	36	26	44	9	21	95	149	505
Solicitud de Trámites										1	2		3
Tramites EPA	3	8	1					1	4	7	5		29
Total general	559	782	834	732	821	717	794	833	735	669	655	630	8761

Fuente: Sistemas EPA-SIGOB

3. RESULTADO DE LA GESTIÓN

De las 4316 PQRSD, solo 4314 están a cargo del EPA Cartagena, de estas últimas el Sistema de Correspondencia SIGOB, agrupa aquellas que ya se les terminó el trámite, como también las que aun aparecen en gestión, en gestión se encuentran 2335 total y 2233 corresponden al EPA, información que se presenta a continuación:

**Tabla No. 3 PQRSD TOTALES POR RESULTADO DE GESTION Y POR
TIPO DE RESPUESTA**

Resultado de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
(Ninguno)	292	669	2313	3274
Aceptada - Agenda CG	13		9	22
Aceptada - Instrucción CG	1	6	3	10
Archivada - Respondida por otro Oficio - (Emisor no disponible)		1		1
Archivada por vencimiento	6		1	7
Atendida favorablemente	71	811	111	993
Derivada a otra institución			1	1
No es Competencia de la Entidad	2		2	4
Remisión por Competencia	1		1	2
Respondida Fuera de SIGOB-DATT			1	1
Solicitud de Información a Terceros			1	1
(Ninguno)	386	1487	2443	4316

**Tabla No. 4 PQRSD EN GESTION
POR RESULTADO DE GESTION Y POR TIPO DE RESPUESTA**

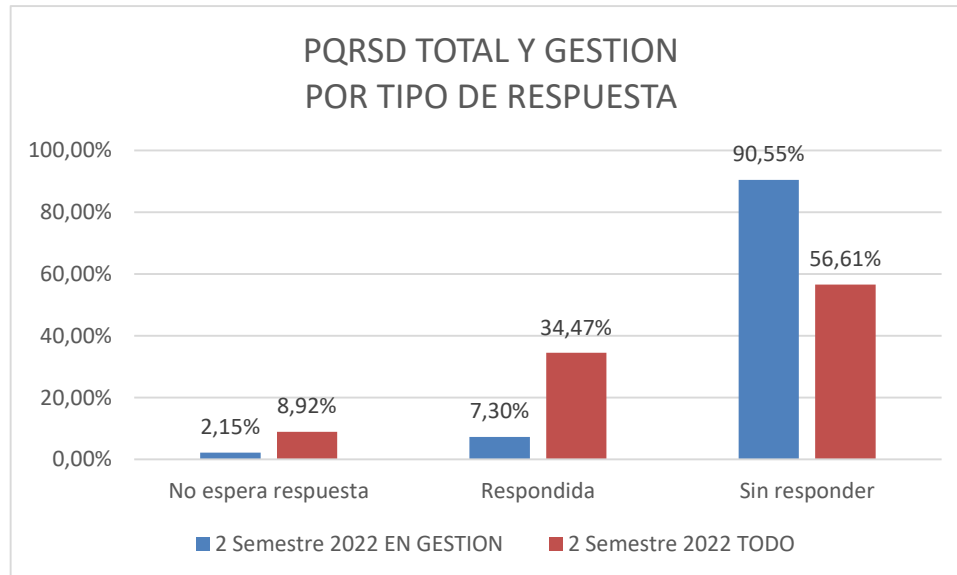
Resultado de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
(Ninguno)	54	162	2055	2271
Aceptada - Agenda CG	3	1	1	5
Aceptada - Instrucción CG	2	2	8	12
Archivada - Respondida por otro Oficio - (Emisor no disponible)		1		1
Archivada por vencimiento	1			1
Atendida favorablemente	10	17	9	36
Derivada a otra institución	1			1
No es Competencia de la Entidad	1		1	2
Remisión por Competencia	1	5		6
Total general	73	188	2074	2335

Fuente: Informe Base Datos SIGOB

Es de aclarar que observado el SIGOB, las PQRSD que aún aparecen sin responder en el sistema, presentan dos situaciones, así:

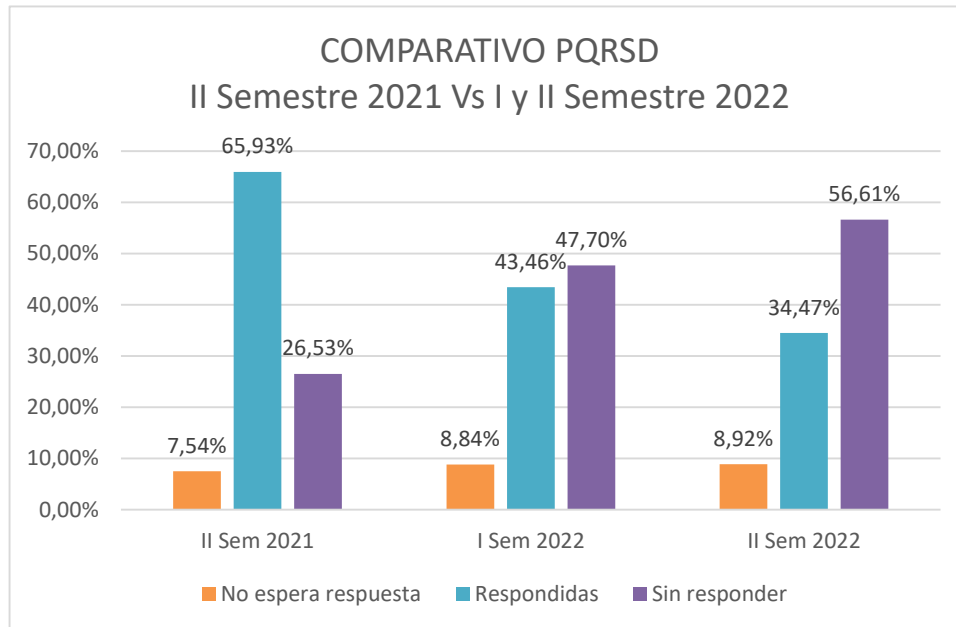
- a. Aquellas que se encuentran a cargo de las diferentes Dependencias sin tramite alguno
- b. Aquellas que ya se encuentran tramitadas, pero sin respuesta registrada a través del SIGOB.

Aspecto que puede inducir al error y que es prioritario resolver, por cada dependencia, con ayuda del personal de sistemas del EPA, ya que según los datos registrados en SIGOB, para el segundo semestre de 2022, de 4.314 PQRSD a cargo del EPA, se ha dado respuesta al 34,47% y se encuentran sin respuesta 56,61% del total; y de las 2.233 registradas en “Gestión”, solo el 7,307% tienen respuesta y el 90,55% se encuentra sin responder, lo que a simple vista hace suponer una posible falta de diligencia por parte del EPA, ante las PQRSD en gestión y por ende un riesgo para la entidad.



Por lo cual se mantiene la recomendación de: *“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”*.

Gráficamente se observa que según los datos del SIGOB, se han incrementado el registro de tramite sin respuesta al comparar los semestres, así:



De igual forma, por las diferentes Dependencias se observa que, según el tipo de respuesta, respecto a la “Correspondencia Externa en Gestión”, el SIGOB registra, un gran numero sin responder y puede que ya estén atendidas, pero no están cerradas en el sistema, como se aprecia a continuación:

Tabla No. 5. PQRSD POR DEPENDENCIA POR TIPO DE RESPUESTA

Item	1 Semestre 2022				2 Semestre 2022 EN GESTION				2 Semestre 2022 TODO			
	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección	0	1	4	5			12	12	7	16	23	46
Oficina Asesora Control Interno		2	4	6			12	12	2	17	13	32
Oficina Asesora Jurídica	30	120	329	479	20	49	535	604	75	194	710	979
Oficina Asesora Planeación		2	21	23	1		9	10	1		9	10
Secretaría Privada	1	4	31	36			41	41	24	21	71	116
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	0	0	28	28		1	5	6	5	30	16	51
Subdirección Financiero y Administrativo	4	9	145	158	7	8	200	215	27	81	218	326
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	18	194	1181	1393	20	105	1208	1333	244	1128	1382	2754
Total general	53	332	1743	2128	48	163	2022	2233	385	1487	2442	4314

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

De las 4.316 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, 2.233, se encuentra “Correspondencia Externa en Gestión” por las dependencias, lo cual corresponde a un 51,73 del total, de estas 2.022 aparecen en el SIGOB aparentemente sin respuesta, de las cuales la gran mayoría son de la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, seguida por la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección Administrativa y Financiera.

Por último, es importante mencionar que el sistema de información de la Alcaldía Distrital de Cartagena, incluido el SIGOB, sufrió un ataque cibernético que lo mantuvo fuera de servicio, hecho que afectó al EPA, debido a que no tenía acceso al sistema y dependía de la Alcaldía, por ser el propietario del Sistema de Información, hecho que condicionó la labor del EPA Cartagena, a las directrices emanadas del sector central.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este segundo semestre las PQRSD bajaron un 0,03% en comparación con el primer semestre de la vigencia de 2022, mes a mes se observa una tendencia a disminuir el número de PQRSD presentadas ante el EPA
- Se recomienda brindar capacitación permanente a los funcionarios y contratistas que apoyan la recepción y radicación de las PQRSD, aprovechando la Gestión del conocimiento de las diferentes áreas, como parte de las jornadas de inducción y reinducción.
- Incluir en los tipos de PQRSD, los nombres de los trámites y servicios que brinda el EPA Cartagena, con el fin de realizar análisis de comportamiento de los PQRSD, los trámites en términos de indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad y oportunidad en la atención al ciudadano y la prestación de los servicios.

- Se mantiene la recomendación de: “revisar detalladamente el trámite y cierre con respuesta de las PQRSD por parte de los funcionarios responsables de su respuesta y verificar si se les terminó la gestión adecuadamente”, ya que se observa una tendencia de crecimiento según registros del SIGOB en gestión sin respuesta, situación que genera riesgo de gestión para el EPA y su personal.
- Se recomienda establecer actividades de apoyo del personal de sistemas en el trámite y control de PQRSD, a fin de fortalecer y mejorar la gestión de cada dependencia frente a las respuestas por parte de los responsables, su registrado dentro del sistema de información SIGOB, en cuanto a la fecha de remisión, el funcionario responsable, el plazo o los términos para dar respuesta y la calidad de la información, permitiendo a los líderes de cada procesos, realizar una trazabilidad de acuerdo a lo actuado en cada caso.

Sin otro en particular,



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

Revisó: Jefe OACI
Elaboró: Jefe OACI