## 1. DATOS GENERALES

**Título:** Informe semestral de vigilancia a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD registrados por el EPA Cartagena para el Primer semestre de 2023, del 1 de enero al 30 de junio.

**Tipo de Informe:** De ley _X_ Seguimiento y/o Evaluación___

**Nivel:** Directivo, Comité Institucional Coordinador de Control Interno

**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. Heidy 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:**

En concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011,reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina Asesora de Control Interno del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena "EPA CARTAGENA", 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 enero a 30 de junio de 2023.

Por lo cual es preciso tener claro las siguientes definiciones:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo**: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud19.

- **Sugerencia**: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia**: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

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.
- Decreto Nacional 2641 de 2012,
- 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, cumpla con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que lo modifiquen o complementen, respecto a la atención al ciudadano, en particular frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias,

**Objetivo Específico:**

- Revisar el comportamiento de las PQRSD y la gestión adelantada por el EPA en el primer semestre de 2023;
- Comparar los resultados obtenidos respecto al primer y segundo semestre de la vigencia 2022.
- Brindar a la alta dirección, análisis de la información y recomendaciones a fin de fortalecer y mejorar la gestión institucional frente a la atención al ciudadano y el trámite de PQRSD

**Alcance:**

El presente informe semestral, se elaboró teniendo presente lo observado físicamente en las ventanillas de atención, virtualmente en lo descrito en la página web institucional: https://epacartagena.gov.co/web/ y en la información registrada y extraída del "módulo de correspondencia online", del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, a cargo del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023.

**Metodología Aplicada:**

La Oficina Asesora de Control Interno, con base en lo señalado en el Decreto Nacional 2641 de 2012, Artículo 2°. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas respecto a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de acuerdo con el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Se realiza el análisis de la información, una vez revisada, consolidada y suministrada por el personal encargada de los Sistemas del EPA Cartagena, de las PQRDS recibidas en el EPA Cartagena en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, remitido en dos (2) archivos magnéticos a través de correo electrónico, datos extraídos del "*módulo de correspondencia online*", del 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.

Se realizan cálculos de medidas de frecuencia, promedios por tipo, motivos o tipos y la gestión realizada por el personal dispuesto para la atención al usuario y por cada dependencia en el marco de su competencia y/o proceso, Del resultado del respectivo análisis, se brindan recomendaciones y conclusiones, solicitando el establecimiento de planes de mejoramiento respecto a los comportamientos observados.

## 3. DESARROLLO

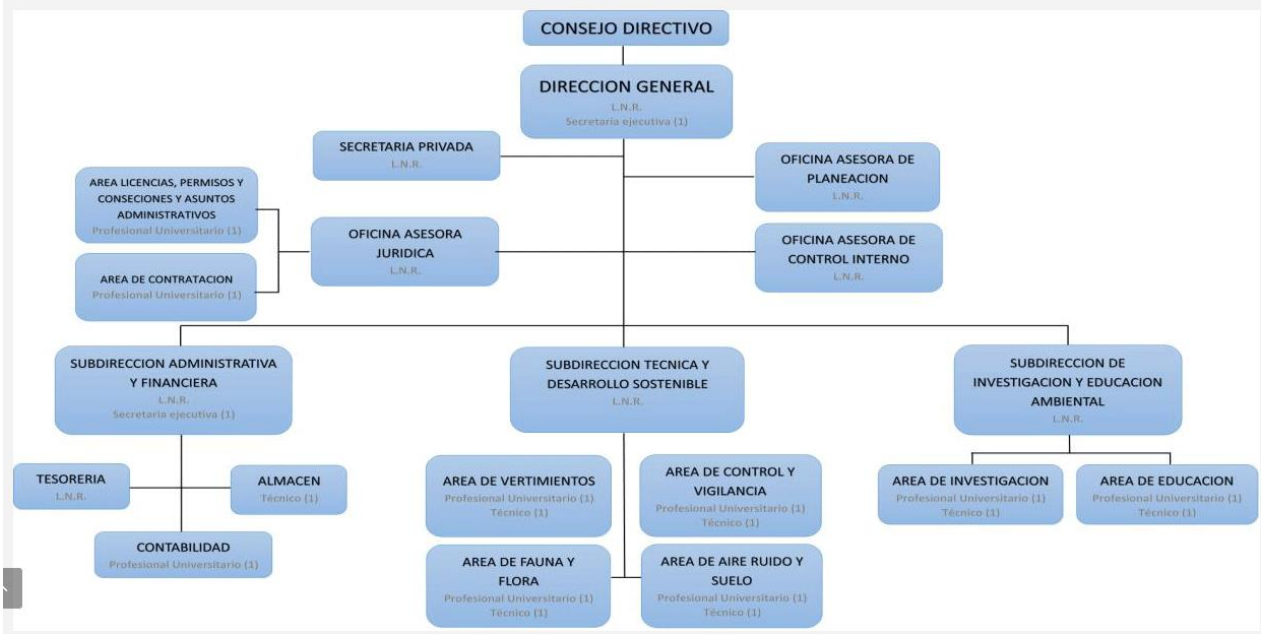
### 1. DE LA OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN EL EPA

- ✓ Respecto a la Obligación de "*Oficina, dependencia o entidad competente:"* 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.*

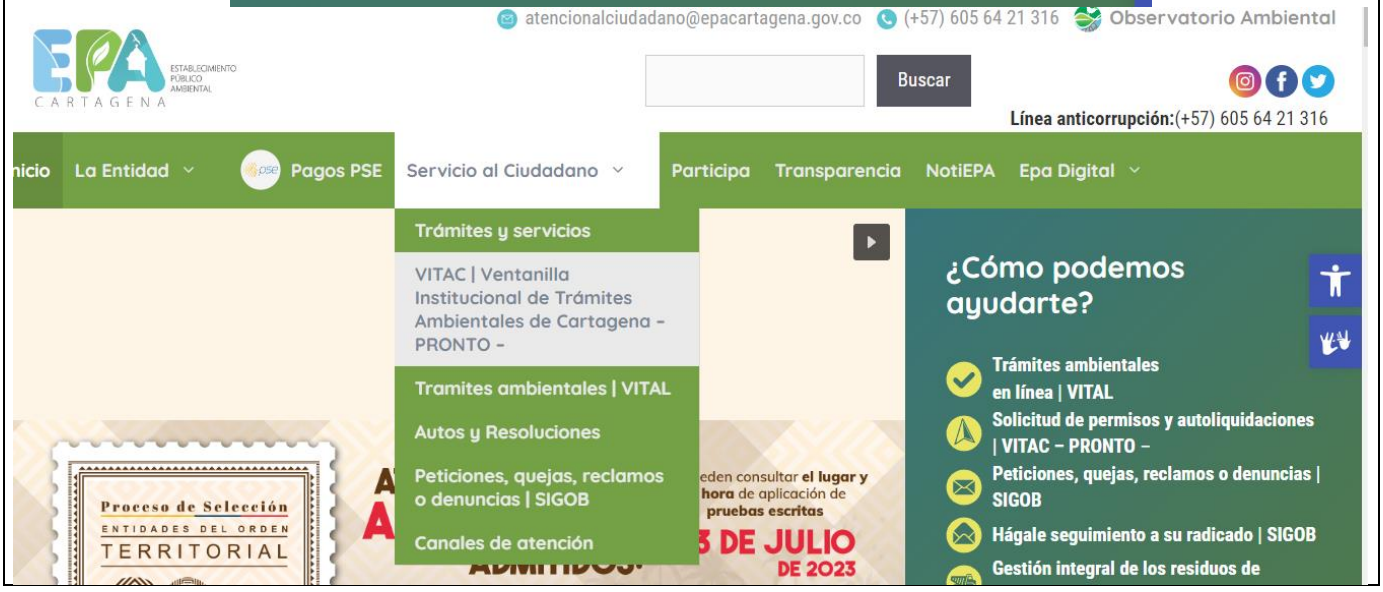
*La Secretaria Privada como líder del Proceso de Servicios al Ciudadano será la responsable del seguimiento y control a la Atención de las solicitudes requeridas por el Ciudadano.*

*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"*



Para lo cual se dividió el trabajo de atención al ciudadano en:

a) Atención por línea de frente, de manera presencial y telefónicamente, el EPA Cartagena, cuenta con una oficina de correspondencia para la radicación física de documentos, 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 y esta en construcción la Ventanilla Institucional de Trámites Ambientales de Cartagena (VITAC), mencionada en la página web pero que aún no está en funcionamiento, que hace parte del proyecto EPA MODERNA, EFICIENTE Y TRANSPARENTE.



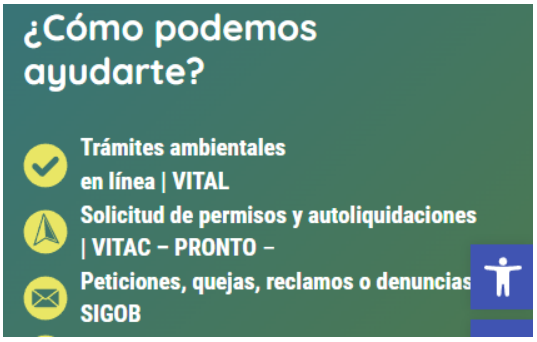
b) Registro, trámite y respuesta a las PQRSD interpuestas al EPA, en el sistema de información SIGOB, aplicativo por medio del cual se realiza la trazabilidad de la PQRSD,

c) En complemento con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL),

¿Qué es VITAL?

VITAL es una ventanilla web donde el usuario realiza la solicitud del trámite en línea, a través del diligenciamiento de formularios estandarizados, consulta el estado del trámite, interpone recursos de reposición, envía información adicional, consulta requerimientos, entre otros.
Tiene su origen en la Estrategia de Gobierno en Línea del Estado colombiano, que busca contribuir a la construcción de Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como en las Ley 962 de 2005 y el Decreto 1151 de 2008.

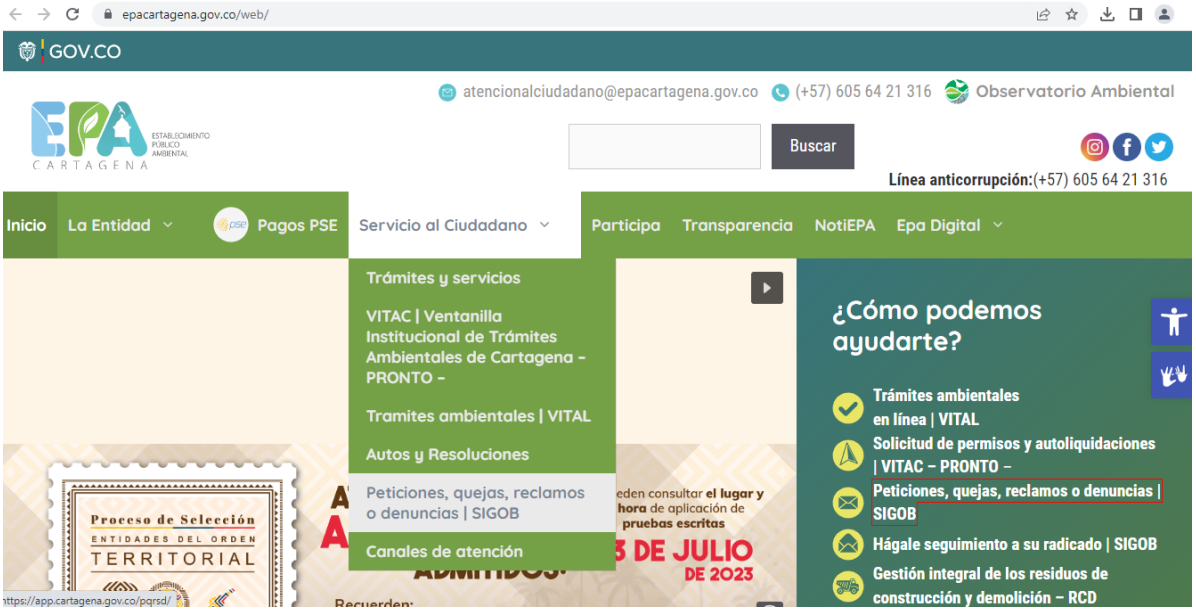
- ✓ Respecto a la obligación de *disponer de un enlace de fácil acceso*, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, el EPA en su página web institucional, en la presentación principal se observa el enlace de fácil acceso:




- ✓ Para cumplir con la obligación de *diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación* de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, como parte del módulo de correspondencia del SIGOB, para su correcto uso, adopto y aplicó el establecido por la mesa de acceso de la Alcaldía Distrital de Cartagena.

- ✓ El módulo de correspondencia del SIGOB, también ayuda a cumplir con el requerimiento de *Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias,* ya que el módulo al momento de recibir el PQRDS, genera automáticamente el registro, para su seguimiento y consulta.

✓ Se cumple con *Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción,* como se mencionó anteriormente, a través de la página web institucional el EPA Cartagena, en la sección ¿Cómo podemos ayudarte? Y la línea anticorrupción, como se observa a continuación.




## 2. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2022

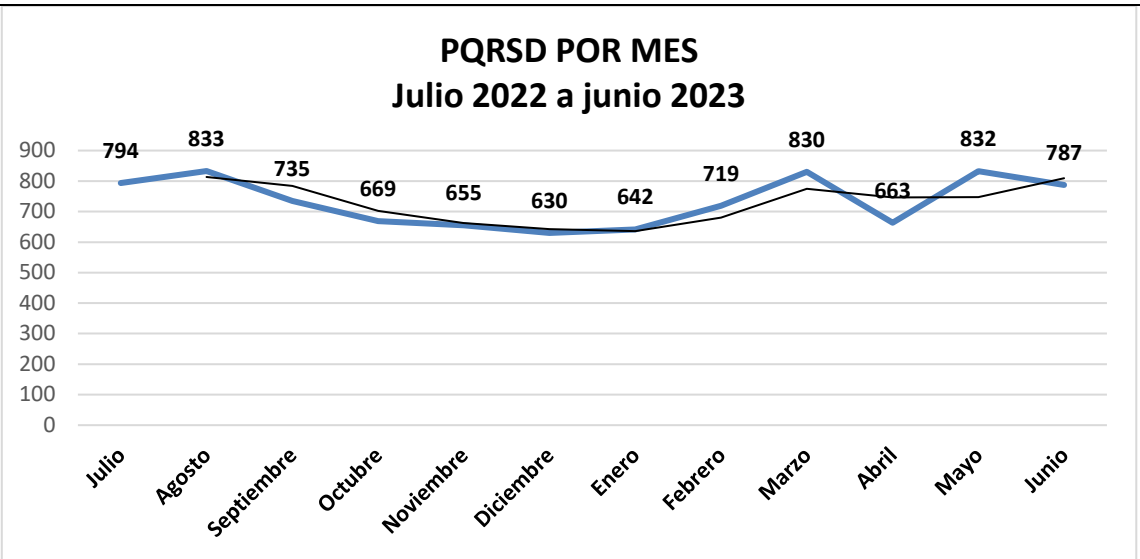
Una vez revisada la información generada por el módulo de correspondencia del SIGOB, se observa que para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, se establece que el EPA Cartagena recibió 4.473 PQRSD, teniendo en cuenta el campo denominado "Fecha de registro", distribuidas por mes así:

**Tabla N° 1. PQRSD POR MES**

| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total, General |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 642 | 719 | 830 | 663 | 832 | 787 | **4.473** |

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

Para este primer semestre las PQRSD subieron un 3,64% en comparación con el segundo semestre de la vigencia de 2022, en el cual se recibieron 4.316 PQRSD, al analizar estos dos semestres, gráficamente se observa una **tendencia a aumentar** en el tiempo.




De acuerdo al tipo de PQRSD, el mayor número se encuentra agrupado en el tipo "Oficio" con un total de 3.473 para toda la vigencia, con una participación del 77,64% sobre el total (4.473), seguido del tipo "Solicitud" con 533, que corresponde a un 11,92%.

### Tabla N° 2. PQRSD TOTAL RECIBIDAS POR TIPO MES A MES

| Tipo | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total, general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficio | 418 | 422 | 661 | 596 | 707 | 669 | 3473 |
| Acción de Tutela (24 Horas) | 3 | 1 | | 1 | | 1 | 6 |
| Acción de Tutela (48 Horas) | 4 | 4 | 11 | 2 | 6 | 3 | 30 |
| Acción de Tutela (72 Horas) | | | 1 | | | | 1 |
| Acción Popular | 1 | 3 | | | | | 4 |
| Acta | | | | | 1 | | 1 |
| Actos Administrativos | | | 2 | 1 | 2 | | 5 |
| Auto | | | 1 | | 3 | | 4 |
| Circulares | | 2 | | | | | 2 |
| Consulta | | 1 | | | | | 1 |
| Cuentas de Cobro | | | | | 1 | | 1 |
| Demandas | | | | | | 1 | 1 |
| Derecho de Petición (15 Días) | 28 | 29 | 14 | 16 | 29 | 21 | 137 |
| Derecho de Petición (30 días) D491 | 2 | | 1 | | | | 3 |
| Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491 | 1 | | | | | | 1 |
| Emplazamientos | | | | 1 | | | 1 |
| Informes | 30 | 31 | 26 | 5 | 6 | 13 | 111 |
| Invitaciones | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 5 | 19 |
| Oficio de Embargo de Inmuebles | | 1 | | | | | 1 |
| Petición entre autoridades | 1 | | | | | | 1 |
| Quejas y Reclamos | 18 | 14 | 13 | 9 | 9 | 4 | 67 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reclamo - Habeas Data | | | | | | 1 | 1 |
| Reportes | 15 | 10 | 4 | | | | 29 |
| Requerimiento Personería (120 horas) | 6 | | | | | | 6 |
| Requerimiento Personería (72 horas) | 3 | | | | 3 | 3 | 9 |
| Requerimiento Procuraduría (120 horas) | | 3 | | | | | 3 |
| Requerimiento Procuraduría (48 horas) | | 2 | 1 | | | | 3 |
| Requerimiento Procuraduría (72 horas) | 1 | 1 | 5 | | 3 | | 10 |
| Resolución | | 1 | 1 | 2 | | 2 | 6 |
| Respuesta Requerimientos Especial | 1 | | | | | | 1 |
| Solicitud | 109 | 188 | 85 | 27 | 61 | 63 | 533 |
| Tramites EPA | | | 1 | | | 1 | 2 |
| (en blanco) | | | | | | | |
| **Total, general** | **642** | **719** | **830** | **663** | **832** | **787** | **4473** |

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

## 3. RESULTADO DE LA GESTIÓN

De las 4.473 PQRSD, solo 4.472 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 3.068 total y 3.065 corresponden al EPA, que por tipo de solicitud se presenta a continuación:

**Tabla N° 3 PQRSD EN GESTION**
**POR RESULTADO DE GESTION Y POR TIPO DE RESPUESTA**

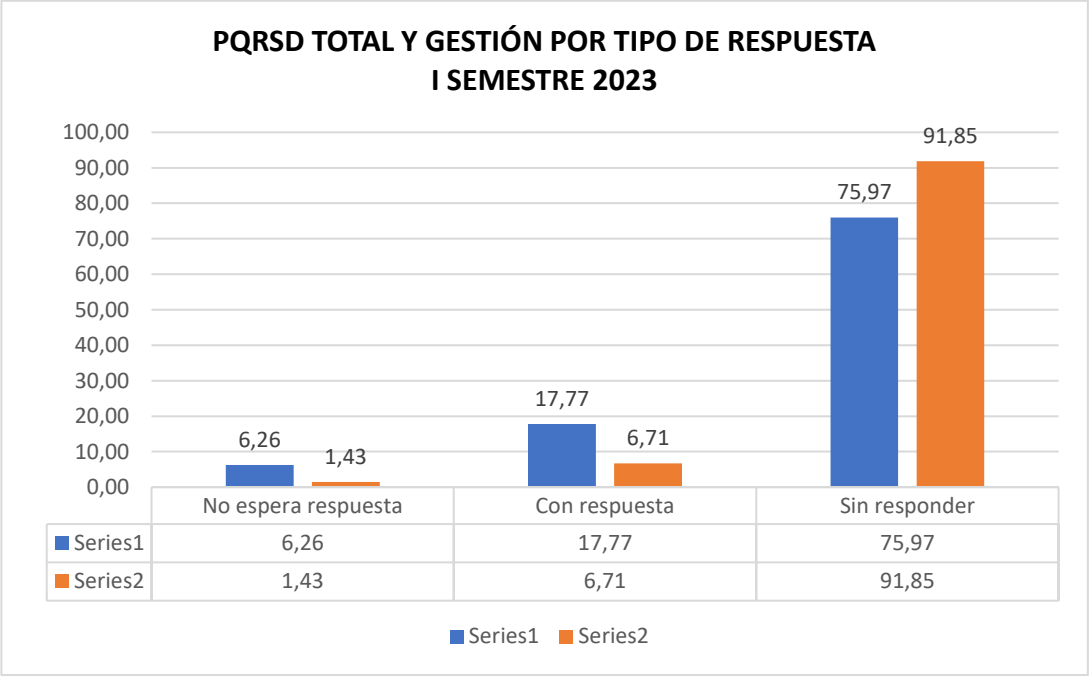
| Resultado de gestión | No espera respuesta | Con Respuesta | Sin responder | Total, general |
|---|---|---|---|---|
| (Ninguno) | 27 | 181 | 2793 | 3001 |
| Aceptada - Agenda CG | 1 | | 2 | 3 |
| Aceptada - Instrucción CG | | 1 | 1 | 2 |
| Archivada por vencimiento | | 1 | | 1 |
| Atendida favorablemente | 14 | 21 | 15 | 50 |
| Derivada a otra institución | 1 | | 3 | 4 |
| No es Competencia de la Entidad | | 1 | 2 | 3 |
| Remisión por Competencia | 1 | | 2 | 3 |
| Respondida Fuera de Transdoc | | 1 | | 1 |
| (en blanco) | | | | |
| Total, general | **44** | **206** | **2818** | **3068** |

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

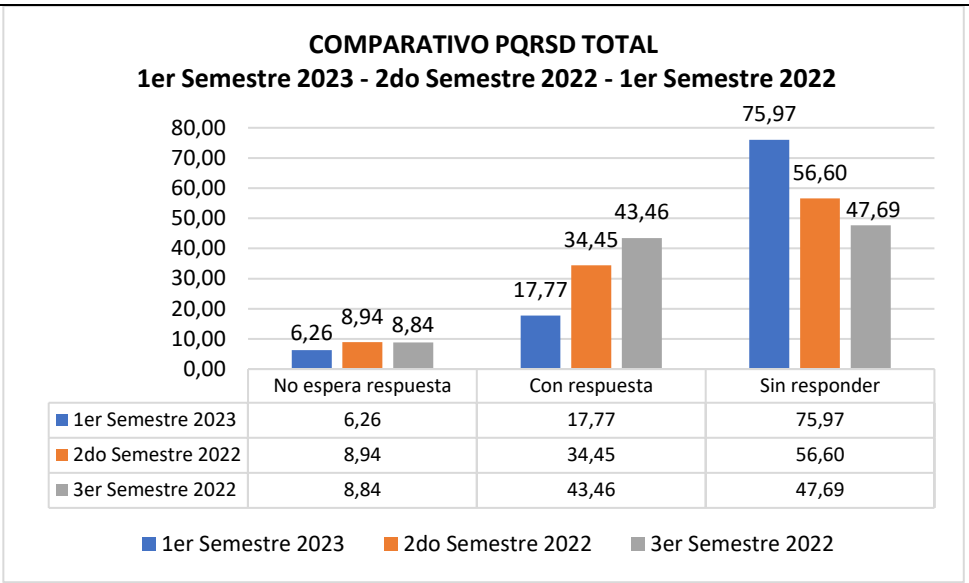
**Se mantiene la Observación,** respecto a que en el SIGOB, las PQRSD que aún aparecen sin responder en el sistema, presentan dos situaciones, así:

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.

**Hecho que no ha sido solucionado,** que no garantiza la calidad de la información e induce al error en el análisis de los datos, se **mantiene la recomendación** de revisar y resolver con ayuda del personal de sistemas del EPA, ya que según los datos registrados en SIGOB, para el primer semestre de 2023, de 4.473 PQRSD a cargo del EPA, se ha dado respuesta al 17,77% y se encuentran sin respuesta 75,97% del total; y de las 3.068 registradas en "Gestión", solo el 6,71% tienen respuesta y el 91,85% 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 de incumplimiento, que puede acarrear sanciones e investigaciones disciplinarias.**




Gráficamente se observa que según los datos del SIGOB, del total de PQRSD, se han incrementado el registro de tramite sin respuesta al comparar los semestres, **por lo tanto 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*".



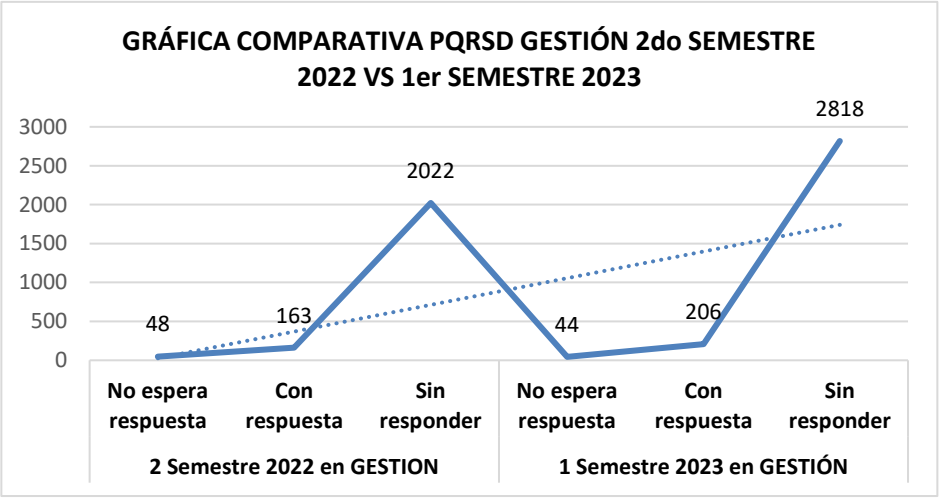

De igual forma, por las diferentes Dependencias se observa que, según el tipo de respuesta, respecto a la "Correspondencia Externa en Gestión", el SIGOB registra, un gran numero sin responder y puede que ya estén atendidas, pero no están cerradas en el sistema, de las 4.473 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, 3.068, se encuentra "Correspondencia Externa en Gestión" por las dependencias, lo cual corresponde a un 68.59 % del total, de estas 2.818 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 Dirección, Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación.

**Tabla No. 4. PQRSD POR DEPENDENCIA GESTIÓN POR TIPO DE RESPUESTA**

| Item | 2 Semestre 2022 EN GESTION | | | | 1 Semestre 2023 en GESTIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Área gestión | No espera respuesta | Respondida | Sin responder | Total general | No espera respuesta | Respondida | Sin responder | Total general |
| Dirección / Establecimiento Público Ambiental - EPA | | | 12 | 12 | 19 | 22 | 558 | 599 |
| Oficina Asesora Control Interno | | | 12 | 12 | | | 1 | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | 20 | 49 | 535 | 604 | 9 | 12 | 285 | 306 |
| Oficina Asesora Planeación | 1 | | 9 | 10 | 6 | 60 | 190 | 256 |
| Secretaria Privada | | | 41 | 41 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirección de Investigación y Educación Ambiental | | 1 | 5 | 6 | | 3 | 26 | 29 |
| Subdirección Financiero y Administrativo | 7 | 8 | 200 | 215 | 1 | 9 | 161 | 171 |
| Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible | 20 | 105 | 1208 | 1333 | 9 | 100 | 1597 | 1706 |
| Total general | **48** | **163** | **2022** | **2233** | **44** | **206** | **2818** | **3068** |

## GRAFICA PQRSD POR DEPENDENCIA GESTIÓN POR TIPO DE RESPUESTA

| 2 semestre 2022 en GESTION | | | 1 semestre 2023 en GESTIÓN | | |
|---|---|---|---|---|---|
| No espera respuesta | Con respuesta | Sin responder | No espera respuesta | Con respuesta | Sin responder |
| 48 | 163 | 2022 | 44 | 206 | 2818 |




## 4. RESULTADO DE LA GESTIÓN DERESCHOS DE PETICIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, al revisar la gestión de los derechos de petición, es preciso recordar que: *"Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo"*, subrayado fuera de texto, que conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 201121, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

**Recomendando dar aplicación a lo indicado en** su PARÁGRAFO. ***Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados****, la autoridad* ***debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término*** *señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto", Subrayado y resaltado fuera de texto*.

Teniendo como base que en gestión se encuentran 3.068 total, que por tipo de solicitud se presenta a continuación, al centrarnos en los derechos de petición, se encuentran 93 en gestión de los cuales 80 aparecen que están sin responder, por el EPA:

**TABLA N° 5 PQRSD DE GESTION CON Y SIN RESPUESTA POR TIPO DE SOLICITUD**

| Tipo | No espera respuesta | Con Respuesta | Sin responder | Total general |
|---|---|---|---|---|
| Oficio | 16 | 162 | 2159 | 2337 |
| Acción de Tutela (48 Horas) | 2 | | 2 | 4 |
| Acta | | | 1 | 1 |
| Actos Administrativos | | | 1 | 1 |
| Auto | | 1 | 1 | 2 |
| Circulares | 2 | | 1 | 3 |
| Derecho de Petición (15 Días) | 5 | 8 | 79 | 92 |
| Derecho de Peticion (30 dias) D491 | | | 1 | 1 |
| Informes | 3 | 3 | 88 | 94 |
| Invitaciones | | 1 | 8 | 9 |
| Quejas y Reclamos | 1 | 1 | 52 | 54 |
| Reclamo - Habeas Data | | | 1 | 1 |
| Reportes | | | 26 | 26 |
| Requerimiento Personería (120 horas) | | | 6 | 6 |
| Requerimiento Personería (72 horas) | | 1 | 5 | 6 |
| Requerimiento Procuraduría (48 horas) | | | 1 | 1 |
| Requerimiento Procuraduría (72 horas) | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Requerimientos Especiales | | 1 | | 1 |
| Resolución | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Respuesta Requerimientos Especial | | 1 | | 1 |
| Solicitud | 11 | 22 | 380 | 413 |
| Solicitud de Trámites | | 1 | | 1 |
| Tramites EPA | | | 1 | 1 |
| (en blanco) | | | | |
| **Total general** | **44** | **206** | **2818** | **3068** |

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

Como esta situación de PQRSD sin respuesta, es repetitiva, se da traslado del presente informe para que en el marco del Control Interno Disciplinario se actúe de acuerdo con la Ley, recordando que: *"Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos. Las oficinas de control Interno disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:*

*(i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y*

*(ii) Quejas contra los servidores públicos de la entidad."*

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este primer semestre 2023 las PQRSD subieron un 3,64% en comparación con el segundo semestre de la vigencia de 2022, se observa una tendencia a aumentar.

- De las 4.473 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, 3.068, se encuentra "Correspondencia Externa en Gestión" por las dependencias, de estas 2.818 aparecen en el SIGOB aparentemente sin respuesta

- A fin de tener claro las definiciones y diferencias, entre peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, para fortalecer su registro en el módulo de correspondencia, se mantiene la recomendación de 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.

- Se mantiene la recomendación de 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 correspondencia y además 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 solicita se elabore un plan de mejoramiento a fin de dar tratamiento a las observaciones presentadas a lo largo de este informe, identificando claramente las causas, las acciones de mejora para afrontar cada causa, los responsables, los tiempos para la realización las acciones y los indicadores de seguimiento y monitoreo al avance y cierre eficaz de cada plan ce mejoramiento.

Sin otro en particular,

**HECTOR MAURICIO MONTES PADILLA**
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Revisó: Jefe OACI
Apoyo en la elaboración del informe: Francisco Galeano Ochoa – Apoyo Profesional OACI