

## 1. DATOS GENERALES

**Título:** Informe segundo semestre de 2023, del 1 de julio al 31 de diciembre, vigilancia a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD registrados por el EPA Cartagena.

**Tipo de Informe:** De ley  Seguimiento y/o Evaluación

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

**Destinatarios:**

1. Mauricio Rodríguez Gómez - Director General
2. Laura Bustillo – Secretaria Privada
3. Sandra de la Rosa – Subdirectora Administrativa y Financiera
4. Javier Pineda López – Subdirector Técnico y Desarrollo Sostenible
5. Arelis Mendoza Cabarcas – Subdirectora de Investigación y Educación Ambiental
6. Sandra Milena Acevedo Montero – 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”, presenta el informe semestral de seguimiento sobre la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), del EPA, para el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2023.

Debido a los diferentes cambios administrativos, nuevamente esta oficina aclara lo entendido para 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 solicitud<sup>19</sup>.
- **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 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.
- 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, recibidas en el segundo semestre del año 2023

**Objetivo Específico:**

- Revisar el comportamiento de las PQRSD y la gestión adelantada por el EPA en el segundo semestre de 2023;
- Comparar los resultados obtenidos respecto al primer semestre del 2023.
- Brindar a la alta dirección, Dirección, Subdirecciones y Oficinas Asesoras, un análisis de la información de la gestión institucional adelantada respecto a la atención y el trámite de PQRSD, brindando las recomendaciones a fin de fortalecer y mejorar el proceso.

**Alcance:**

Este informe cubre la información registrada y extraída del "módulo de correspondencia online", del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, asignada y registrada para tramite del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena.

**Metodología Aplicada:**

La Oficina Asesora de Control Interno, realiza el análisis de la información, suministrada por la Oficina Asesora de Planeación del EPA Cartagena, de las PQRDS recibidas entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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.

Análisis que se realiza 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", generando cálculos de medidas de frecuencia, promedios por tipo, motivos o tipos y la gestión realizada por cada dependencia en el marco de su competencia y/o proceso.

Por último, se brindan recomendaciones y conclusiones, solicitando que se establezcan planes de mejoramiento que permitan brindar atención oportuna a las PQRDS, a los ciudadanos y demás partes interesadas y así disminuir o mejorar las observados evidenciadas.

**3. DESARROLLO**

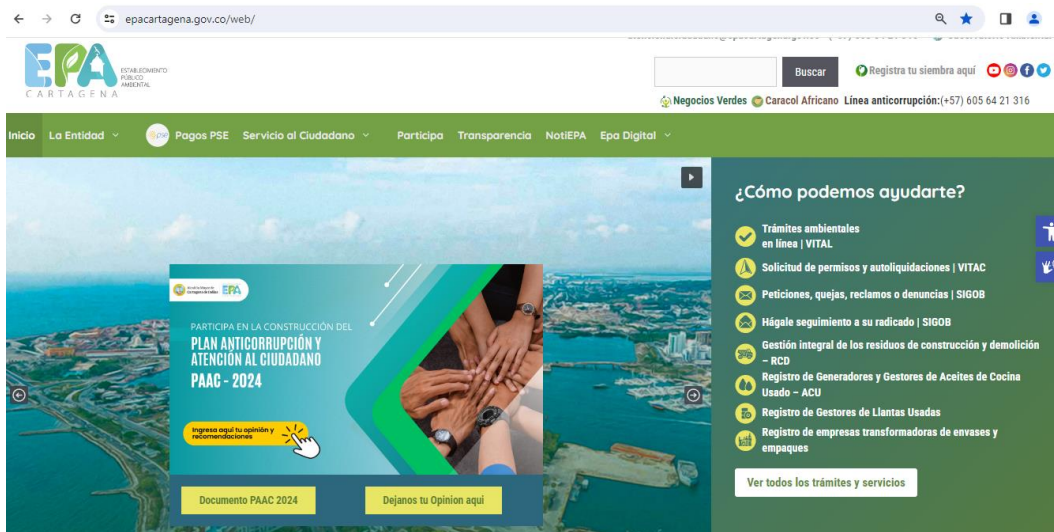
## 1. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN EL EPA

El Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, ha establecido una ventanilla de atención al ciudadano y dentro de su proceso de “SERVICIOS AL CIUDADANO”, 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 **Secretaría 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 “P-SC-001 Procedimiento para Recepción, Radicación y Transferencia de PSQRD y Solicitudes de Servicios”, indica según corresponda”

- Respecto a la obligación de disponer de un enlace de fácil acceso, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, el EPA desde la página web institucional, orienta al ciudadano o parte interesada a gestionar virtualmente su PQRDS, con el uso de los siguientes links:



- Para la atención presencial, telefónica y radicación física o virtual de documentos, se dispone de un área denominada: ventanilla de Atención al Usuario, encargada de la recepción, clasificar y direccionar las PQRDS a cada dependencia según la competencia en el tema radicado, a fin de que este último realice el trámite, o brinde la respuesta y/o solución de manera oportuna.

- Para cumplir con la obligación de *diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación* de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, el EPA Cartagena, adopto y aplicó el establecido por la mesa de acceso de la Alcaldía Distrital de Cartagena.

[sigob.cartagena.gov.co/pqrsd/](http://sigob.cartagena.gov.co/pqrsd/)



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Formulario de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Estimado ciudadano, en esta sección puede formular ante la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia haciendo uso del siguiente formulario web.

Tenga en cuenta que todos los campos señalados en asterisco (\*) son obligatorios

Tipo de solicitante (\*)

- Seleccione -

Tipo de petición (\*) Medio de respuesta (\*)

- Seleccione - - Seleccione -

Nombres (\*) Apellidos (\*)

- El EPA para cumplir con “*Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias*”, se apoya en el módulo de correspondencia del SIGOB, aplicativo por medio del cual se realiza la trazabilidad de cada PSQRD.



Por otro lado, como parte del Proyecto EPA Moderna Eficiente y Transparente, se diseñó “La Ventanilla Institucional de Tramites Ambientales de Cartagena, VITAC”, que es una herramienta alojada en un micrositio de la página web institucional, <https://vitac.epacartagena.gov.co/>, creada por el Establecimiento Público Ambiental, a fin de simplificar algunos trámites a realizar ante el EPA Cartagena, la cual ha venido realizando pruebas y socializando a los diferentes actores a fin de masificar su uso.

Proyecto que lidera la Subdirección Administrativa y Financiera, y a la cual es importante que se involucre a la Secretaría Privada con su operación, como se indicaba anteriormente, líder del proceso de Atención al Ciudadano



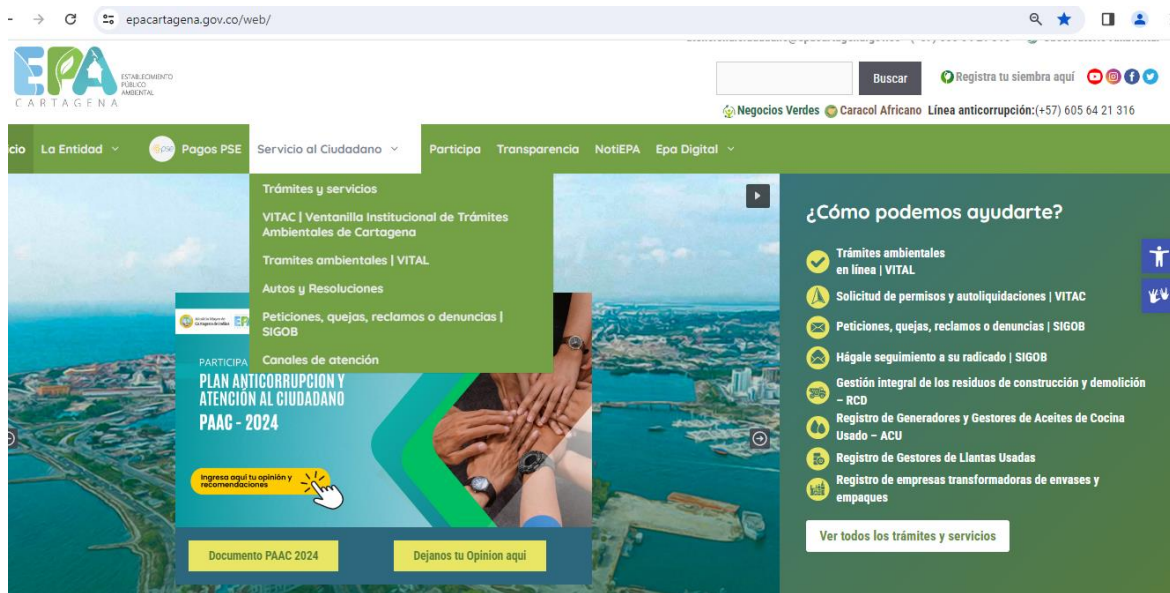
vitac.epacartagena.gov.co

Acceda fácilmente desde este sitio para realizar las solicitudes de los tramites ambientales. Realiza sólo los tramites que son de la competencia y jurisdicción del Establecimiento Público Ambiental, con mayor eficiencia, transparencia y eficacia en la gestión pública. Cumplimos con la estrategia de Gobierno Digital del estado Colombiano, que busca contribuir a la construcción de Estado mas 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 la ley 962 de 2005 y el decreto 1151 de 2008.

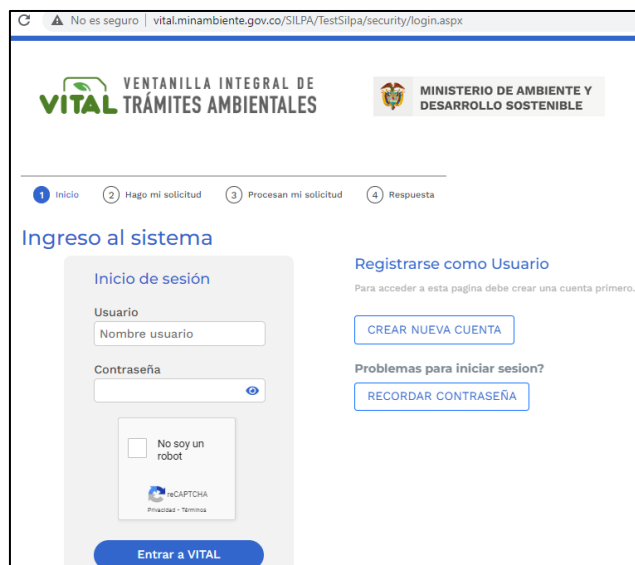
- Viabilidad de Eventos
- Viabilidad para Publicidad Exterior Visual
- Publicidad Exterior Visual Móvil
- Viabilidad para Tala, Poda y/o Traslado de Árboles
- Rumba Segura



- El EPA Cartagena 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*, a través de la página web institucional <https://epacartagena.gov.co/web/>, en el link de “Servicio al Ciudadano” y la sección *¿Cómo podemos ayudarte?* dispuesta en parte principal de la página.



- Para el trámite de asuntos ambientales, esta la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL), que es un instrumento a través del cual las autoridades ambientales del país automatizan los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen como requisito previo a la ejecución de proyecto, obras o actividades



**2. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2023**

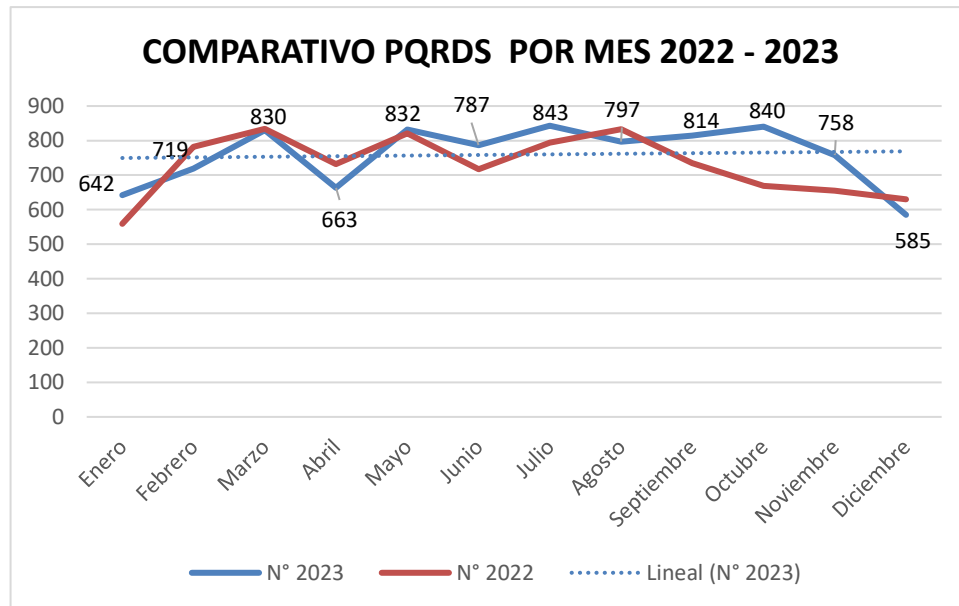
Una vez revisada la información remitida a la Oficina Asesor de Control Interno y generada por el módulo de correspondencia del SIGOB, se observa que para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, el EPA Cartagena recibió 4637 PQRSD, 164 más que el semestre anterior donde se recibieron 4.473 PQRSD, un incremento del 3,6%, 2 más que las reportadas por la Secretaria Privada, en su informe, debido a que teniendo en cuenta el campo denominado “Fecha de registro”, por mes se registran así:

**TABLA N° 1. PQRSD POR MES**

<4/07/2023	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total, General
2	841	797	814	840	758	585	<b>4637</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

Al comparar el año 2022 con el año 2023, gráficamente se observa una **tendencia a aumentar**.



De acuerdo al tipo de PQRSD, para este segundo semestre, el mayor número se encuentra agrupado en el tipo “Oficio” con un total de 3.947, con una participación del 85,11% sobre el total, seguido las “Solicitudes” con 360, que corresponde a un 7,76%, que con relación al semestre anterior se incrementaron los oficios (3.473) y disminuyeron las solicitudes (533), a continuación, se presentan los subtotaes por tipo.



**TABLA N° 2. PQRSD 2 SEMESTRE POR TIPO**

Tipo	Subtotal
Oficio	3947
Acción de Tutela (24 Horas)	16
Acción de Tutela (48 Horas)	47
Acción de Tutela (72 Horas)	2
Acta	2
Actos Administrativos	5
Auto	2
Cuentas de Cobro	1
Derecho de Petición (15 Días)	115
Derecho de Petición (30 días) D491	1
Informes	26
Invitaciones	5
Oficio de Embargo de Inmuebles	1
Procesos Juridicos	3
Quejas y Reclamos	63
Reportes	2
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Personería (72 horas)	13
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	10
Resolución	2
Solicitud	360
Tramites EPA	11
(en blanco)	2
<b>Total general</b>	<b>4637</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

### **3. RESULTADO DE LA GESTIÓN**

De las 4.637 PQRSD, sin terminar trámite, aparecen en gestión, 2979, alertando sobre la posibilidad de no haber dado respuesta a 2.646, que corresponde a un 64,24% del total, entre las que se encuentran 1 tutela y 41 derechos de petición, **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.**

A continuación, se presenta el resultado de la gestión por tipo de solicitud:

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

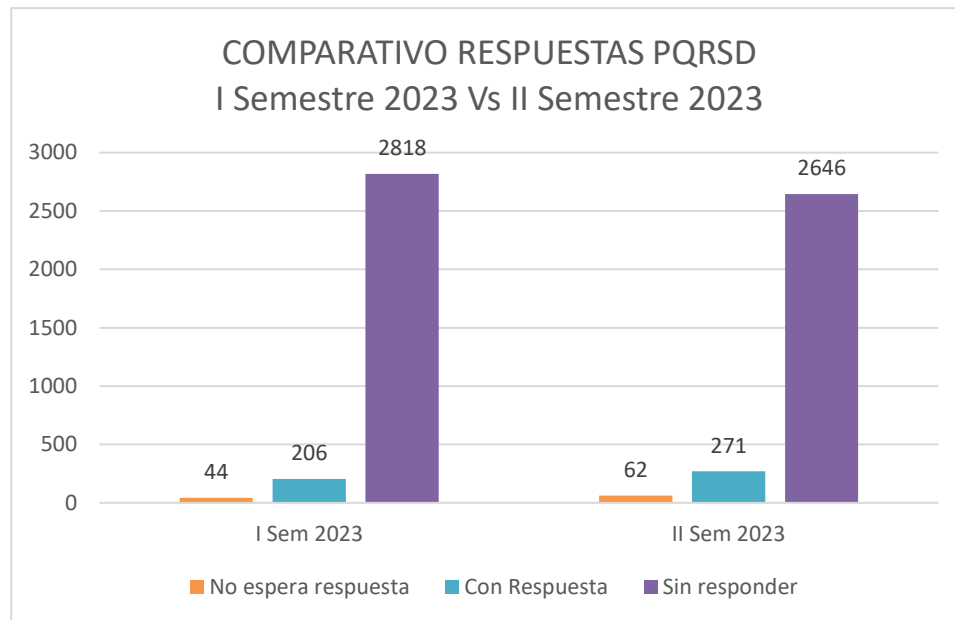
Tipo	No espera respuesta	Con Respuesta	Sin responder	Sub Total
Oficio	28	217	2210	2455
Acción de Tutela (48 Horas)	2		1	3
Acta			1	1
Actos Administrativos			4	4
Auto			1	1
Circulares		2		2
Cuentas de Cobro			1	1
Derecho de Petición (15 Días)	8	8	41	57
Informes	5	10	20	35
Invitaciones		1	3	4
Oficio de Embargo de Inmuebles			1	1
Quejas y Reclamos	5	8	48	61
Reportes			2	2
Requerimiento Contraloría (48 horas)			1	1
Requerimiento Contraloría (72 horas)			1	1
Requerimiento Personería (48 horas)	1			1
Requerimiento Personería (72 horas)	1	1	5	7
Requerimiento Procuraduría (72 horas)		5	2	7
Resolución			2	2
Solicitud	12	18	291	321
Solicitud Cita con el Alcalde			1	1
Solicitud de Trámites		1		1
Tramites EPA			10	10
(en blanco)				
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>271</b>	<b>2646</b>	<b>2979</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

**Por lo anterior 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** garantiza la calidad de la información e induce al error en el análisis de los datos, por lo que se **mantiene la recomendación** de revisar y resolver con ayuda del personal de sistemas del EPA.



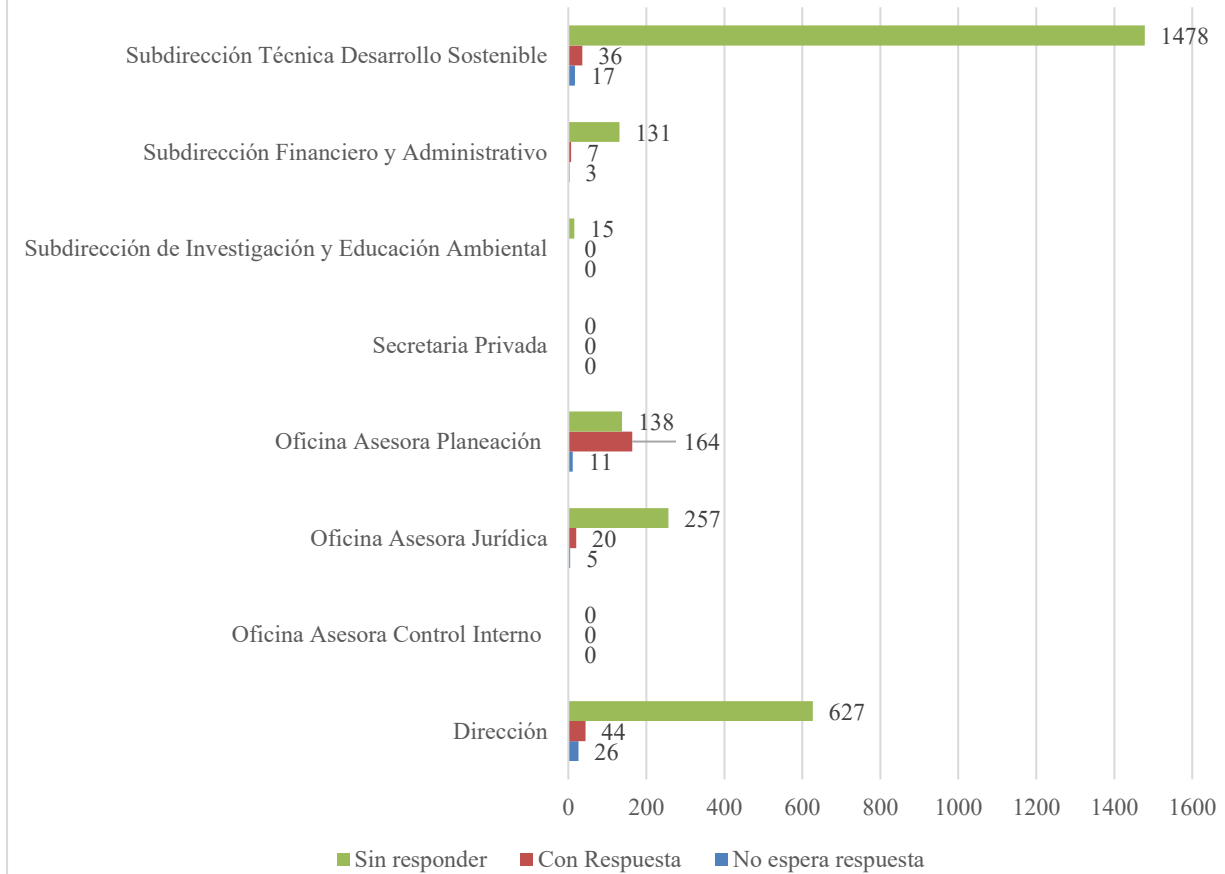
De igual forma, como lo informo la Secretaria Privada con MEMORANDO EPA-MEM-00102-2024, del total por Dependencias se observa un gran número de PQRDS sin responder, algunas de las cuales puede que ya estén atendidas, por lo que al revisar las PQRDS en gestión de las 4.637 en total recibidas, aún están en gestión 2979, de las cuales 2.646 posiblemente no han recibido respuesta, entre ellas 1.478 a cargo de la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, es decir el 55,86%, aspecto que ha sido recurrente en los dos semestres analizados, seguida esta subdirección por la Dirección con 627 PQRDS, la Oficina Asesora Jurídica con 257 y la Oficina Asesora de Planeación con 138.

A continuación, se presentan los registros en gestión de PQRDS sin respuesta por dependencia, **solicitando, alertando y recomendando:** “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”.

### TABLA N° 4 PQRSD EN GESTION POR DEPENDENCIA POR TIPO POR RESPUESTA

Item Área gestión	1 Semestre 2023				2 Semestre 2023			
	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección	19	22	558	599	26	44	627	697
Oficina Asesora Control Interno	0	0	1	1	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	9	12	285	306	5	20	257	282
Oficina Asesora Planeación	6	60	190	256	11	164	138	313
Secretaría Privada	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Investigación y Educación Ambient	0	3	26	29	0	0	15	15
Subdirección Financiero y Administrativo	1	9	161	171	3	7	131	141
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	9	100	1597	1706	17	36	1478	1531
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>206</b>	<b>2818</b>	<b>3068</b>	<b>62</b>	<b>271</b>	<b>2646</b>	<b>2979</b>

### PQR POR DEPENDENCIA SEGUN RESPUESTA JULIO A DICIEMBRE 2023



#### 4. RESULTADO DE LA GESTIÓN DERESCHOS DE PETICIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, como se indicó anteriormente, 41 derechos de petición en gestión sin responder, sin olvidar que en 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.

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

Área gestión	Sin responder
Dirección	14
Oficina Asesora Control Interno	
Oficina Asesora Jurídica	16
Oficina Asesora Planeación	2
Secretaría Privada	
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	
Subdirección Financiero y Administrativo	
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	9
<b>Total general</b>	<b>41</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

Los términos para resolver un derecho de petición, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 201121, 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

**Nuevamente 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.**

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**

- En el segundo semestre 2023 se recibieron 4637 PQRSD, 164 más que el semestre anterior, 4.473 PQRSD, determinando un incremento del 3,6%, con tendencia a aumentar.
- De las 4.637 PQRSD, sin terminar trámite, aparecen en gestión, 2979, alertando sobre la posibilidad de no haber dado respuesta a 2.646, que corresponde a un 64,24% del total, entre las que se encuentran 1 tutela y 41 derechos de petición.
- 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 de mejoramiento.

Sin otro en particular,



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