

**EPA**  
C A R T A G E N A

ESTABLECIMIENTO  
PÚBLICO  
AMBIENTAL



# ATENCIÓN AL CIUDADANO

## INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE DE 2023

Ingrid Karina Lizcano León  
Geicy González De Los Reyes  
Eleana Martelo Tirado



# BALANCE MES DE NOVIEMBRE

Del **01 al 30 de noviembre de 2023** se recibieron **758** correspondencias (**38** de ellas en físico), discriminadas de la siguiente manera:

- **Dirección:** Se radicaron 64 oficios, entre solicitudes de cita con la directora del EPA, invitaciones a eventos ambientales y petición de cooperación con otras entidades.
- **Secretaría Privada:** Se transfirieron 7 correspondencias relacionadas con requerimientos de entes de control, como Fiscalía, Personería, Procuraduría y Contraloría. También solicitudes que no son competencia del EPA.

# BALANCE MES DE NOVIEMBRE

- **Oficina Asesora de Control Interno:** Se trasladaron 2 oficios, casi todos relacionados con requerimientos Contraloría y auditorías internas.
- **Oficina Asesora de Planeación:** En este periodo se radicó 1 correspondencia para esta dependencia.
- **Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible:** Se remitieron 490 solicitudes, entre permisos para tala y poda, salvoconductos en línea y pines generador, transportador y receptor.

## BALANCE MES DE NOVIEMBRE

- **Oficina Asesora Jurídica:** Se enviaron 135 oficios sobre solicitudes de levantamiento de medidas preventivas y quejas por ruido, derechos de petición, recursos de reposición y notificaciones de juzgados de acciones de tutela u otros mecanismos de acción jurídica.
- **Subdirección de Investigación y Educación:** Se remitieron 8 solicitudes de charlas sobre cuidado y buenas prácticas ambientales, informes de Veolia Cartagena sobre comportamientos contrarios a la limpieza en los barrios, entre otros.

# BALANCE MES DE NOVIEMBRE

- **Administrativa y Financiera:** Se remitieron 50 solicitudes, entre permisos para tala y poda, peticiones sobre certificados de retención, revisión de liquidaciones, liquidaciones de Plan de Manejo Ambiental (PMA), etc.

# WHATSAPP, CORREO Y PRESENCIAL

## Atención por correo electrónico

En noviembre se registraron **720** correspondencias virtuales, entre donaciones de árboles, registros Respel, denuncias, invitaciones, informes de RCD y residuos hospitalarios, entre otros.

# WHATSAPP, CORREO Y PRESENCIAL

## Atención presencial

En el periodo anteriormente señalado se radicaron **38** correspondencias físicas, en su mayoría provenientes de Juntas de Acción Comunal (JAC) y sector privado. Los trámites que implican un pago se reciben por correo electrónico, para poder confirmar el ingreso del dinero con Tesorería.

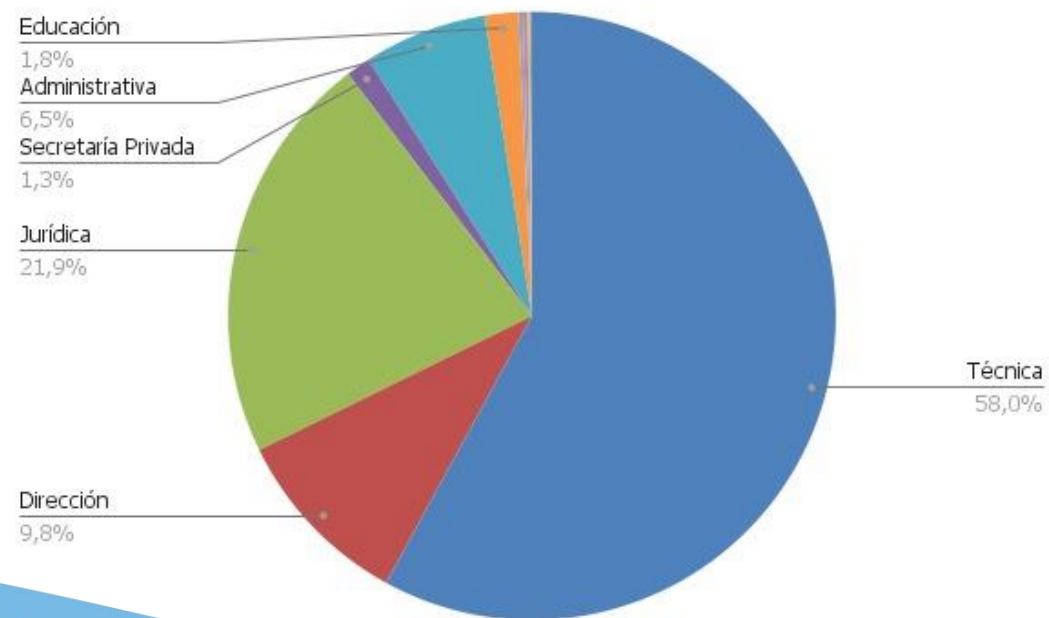


# WHATSAPP, CORREO Y PRESENCIAL

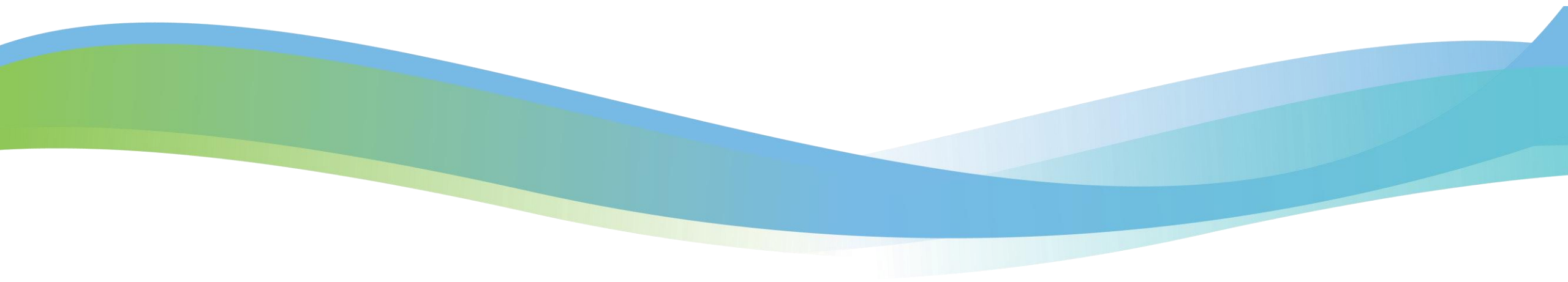
## Atención por WhatsApp

En este mes de noviembre de 2023 se recibieron **137** mensajes al WhatsApp corporativo **301-2106719**. Junio (185), agosto (209) y octubre (202) son los meses en los que más han escrito los usuarios pidiendo requisitos de trámites, reportando animales heridos y maltratados, haciendo seguimiento a radicados o colocando quejas por ruido de establecimientos, etc.

# ÁREAS CON MÁS CORRESPONDENCIAS RADICADAS



¡GRACIAS!

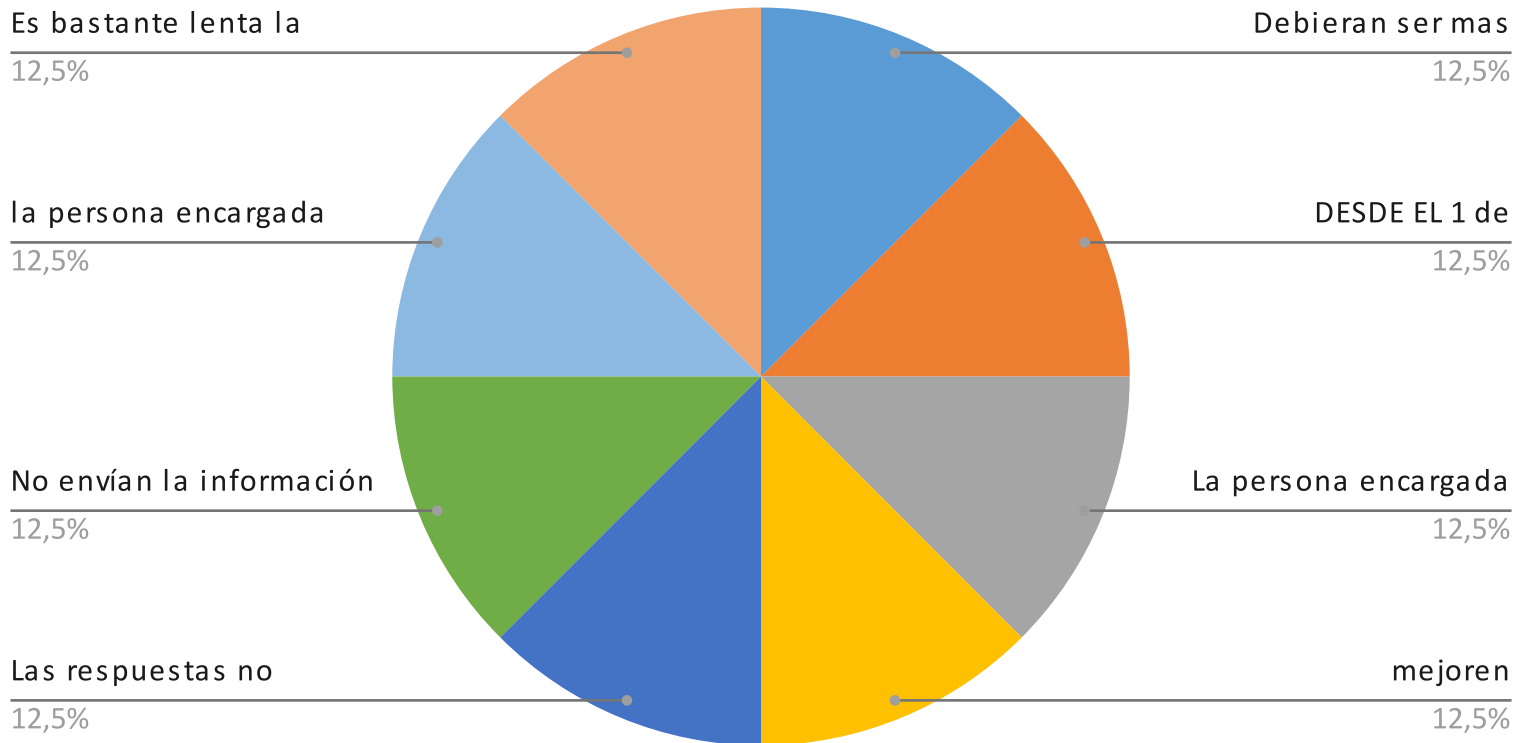




C A R T A G E N A

ESTABLECIMIENTO  
PÚBLICO  
AMBIENTAL

# ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre la atención virtual?



# ¿Cómo califica la atención recibida vía correo electrónico?

Bueno (4)

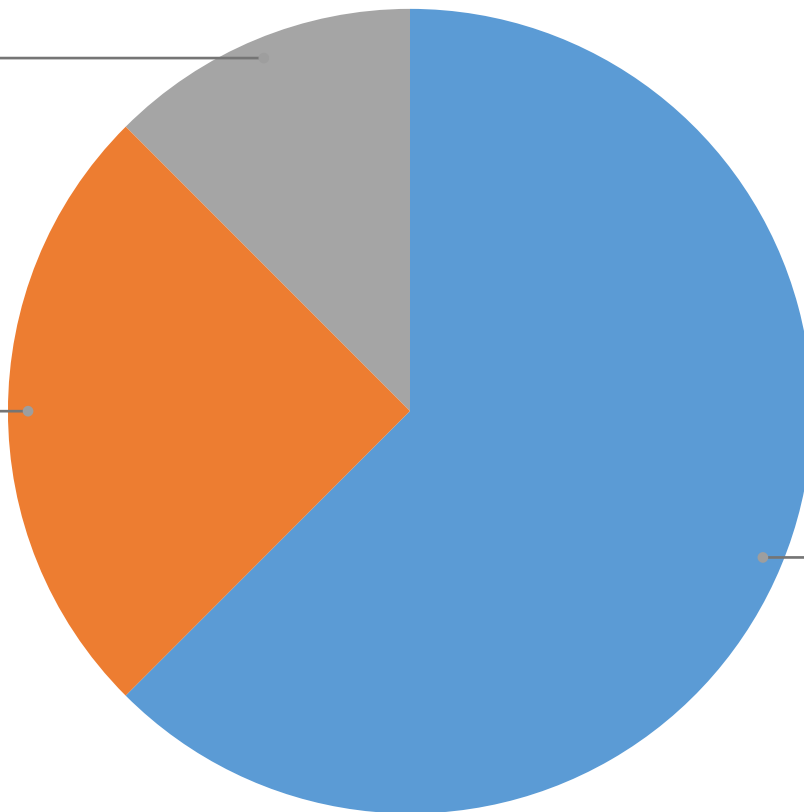
12,5%

Muy Malo (1)

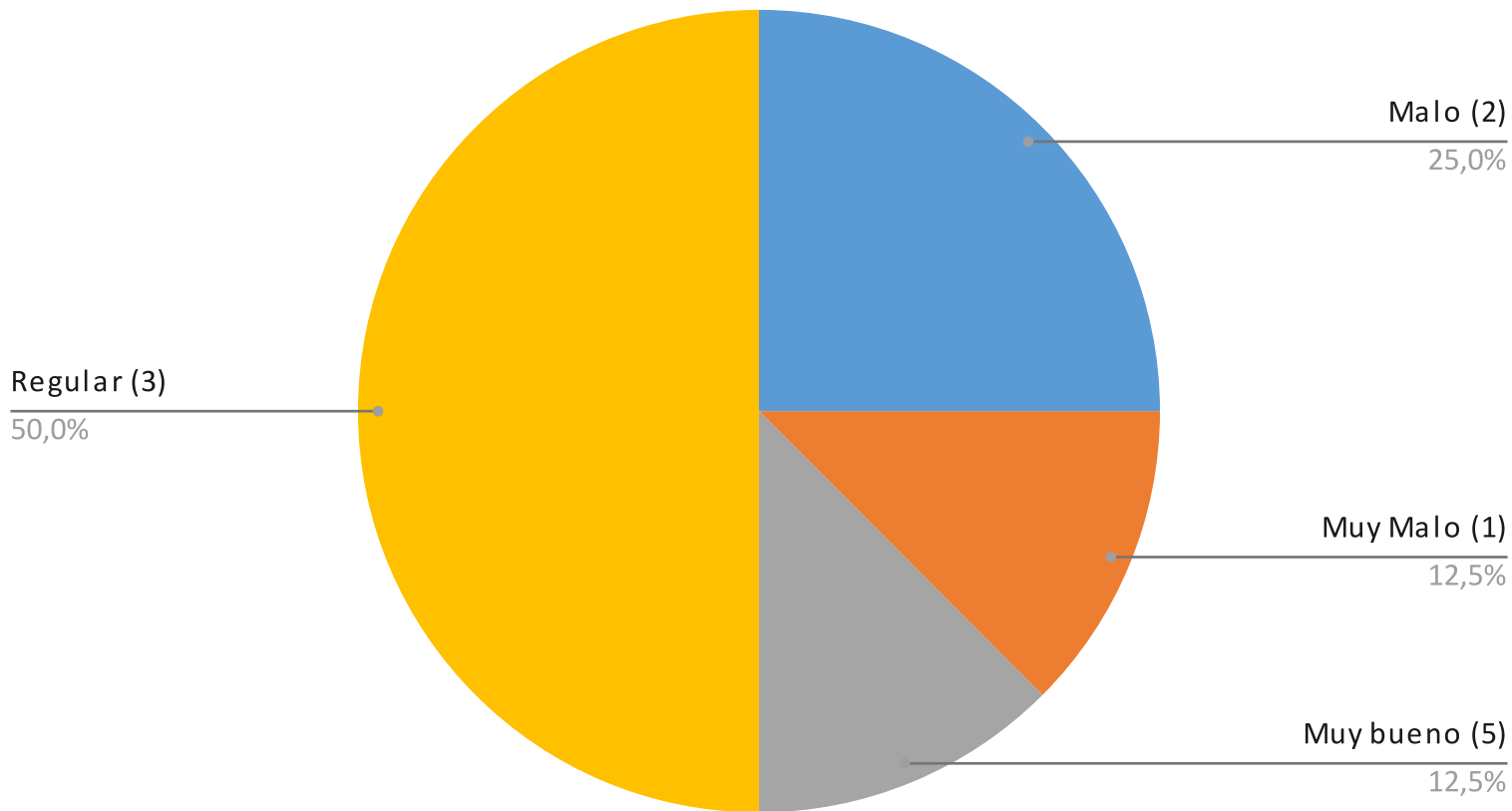
25,0%

Regular (3)

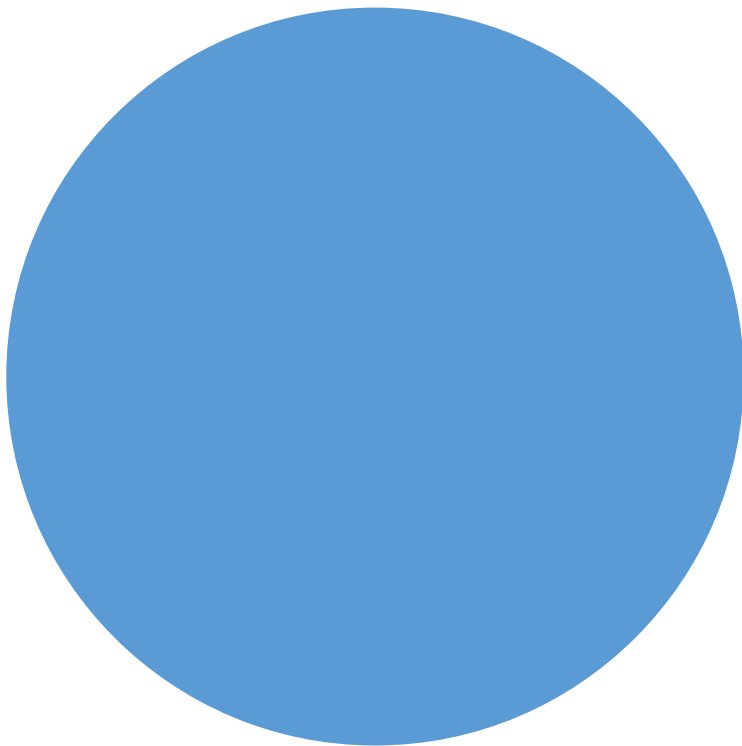
62,5%



## ¿Cómo califica el tiempo en responder su PQRS?

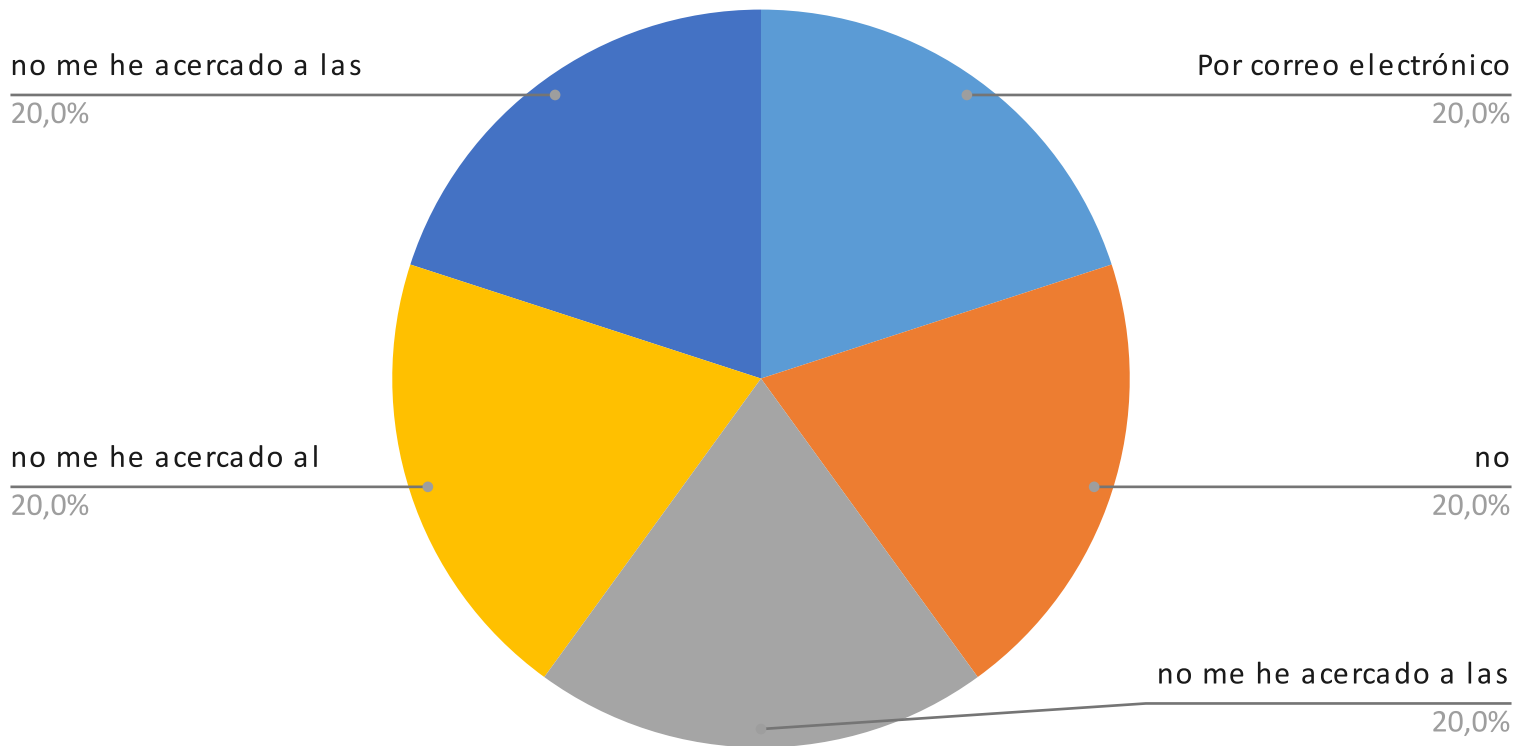


¿Usted ha enviado vía correo electrónico y/o a través de la pagina web PQRS al EPA Cartagena?





# ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre la atención presencial?



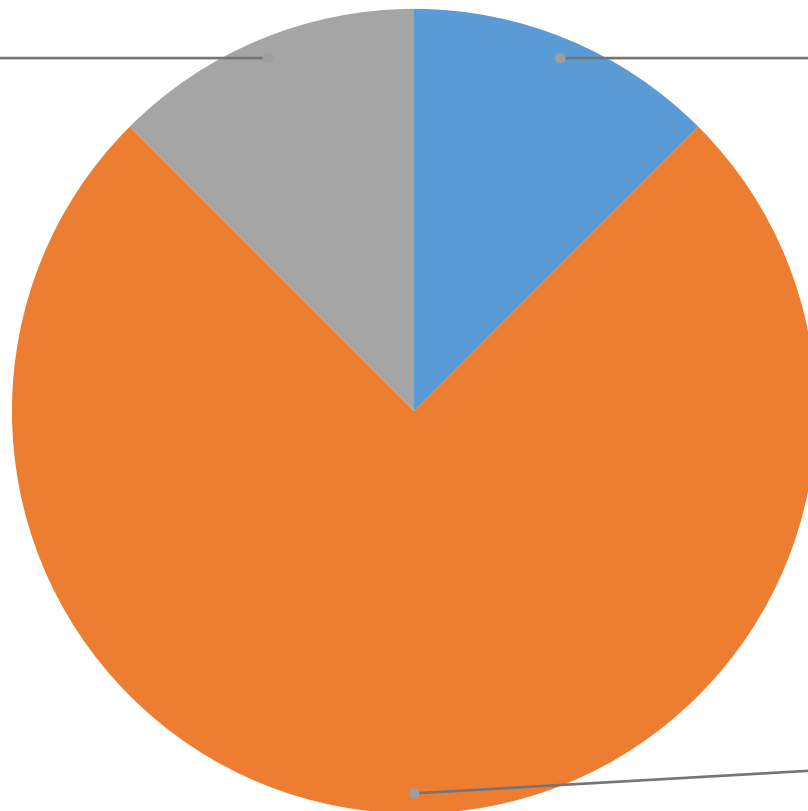
# ¿Cómo califica los horarios de atención al público?

Muy Malo (1)

12,5%

Mallo (2)

12,5%



No sabe/ No responde

75,0%

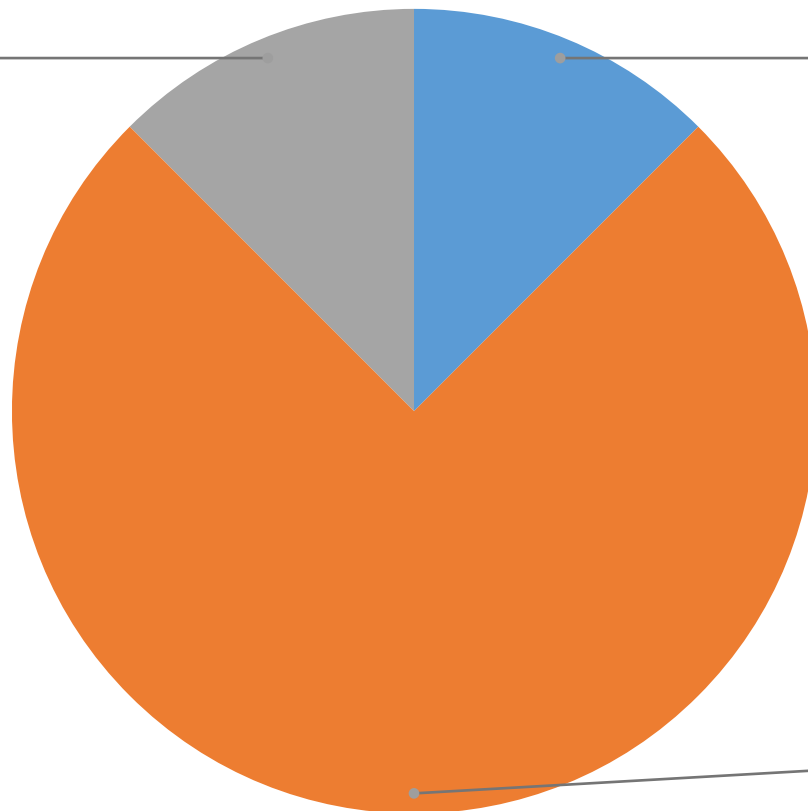
# ¿Cómo califica el espacio destinado para la atención al ciudadano?

Muy Malo (1)

12,5%

Mallo (2)

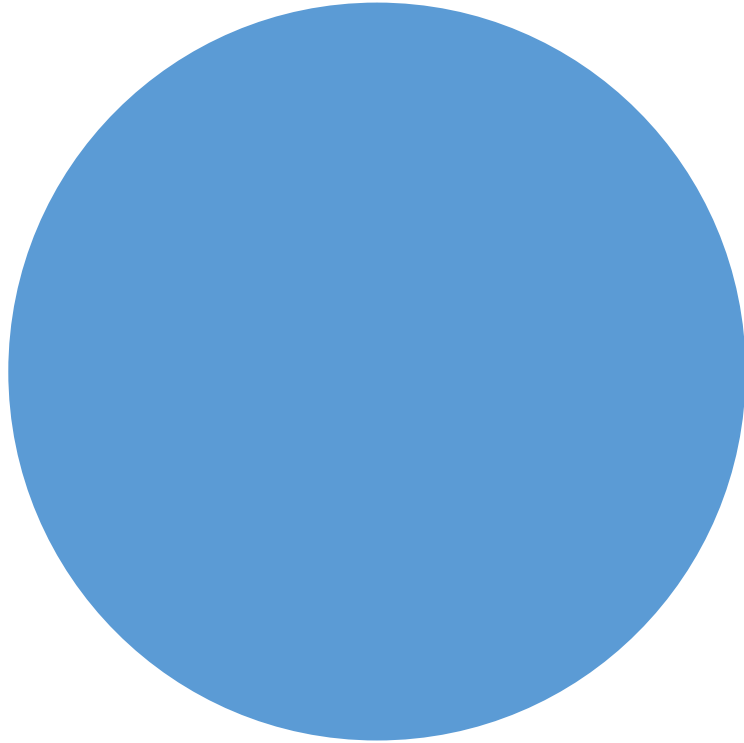
12,5%



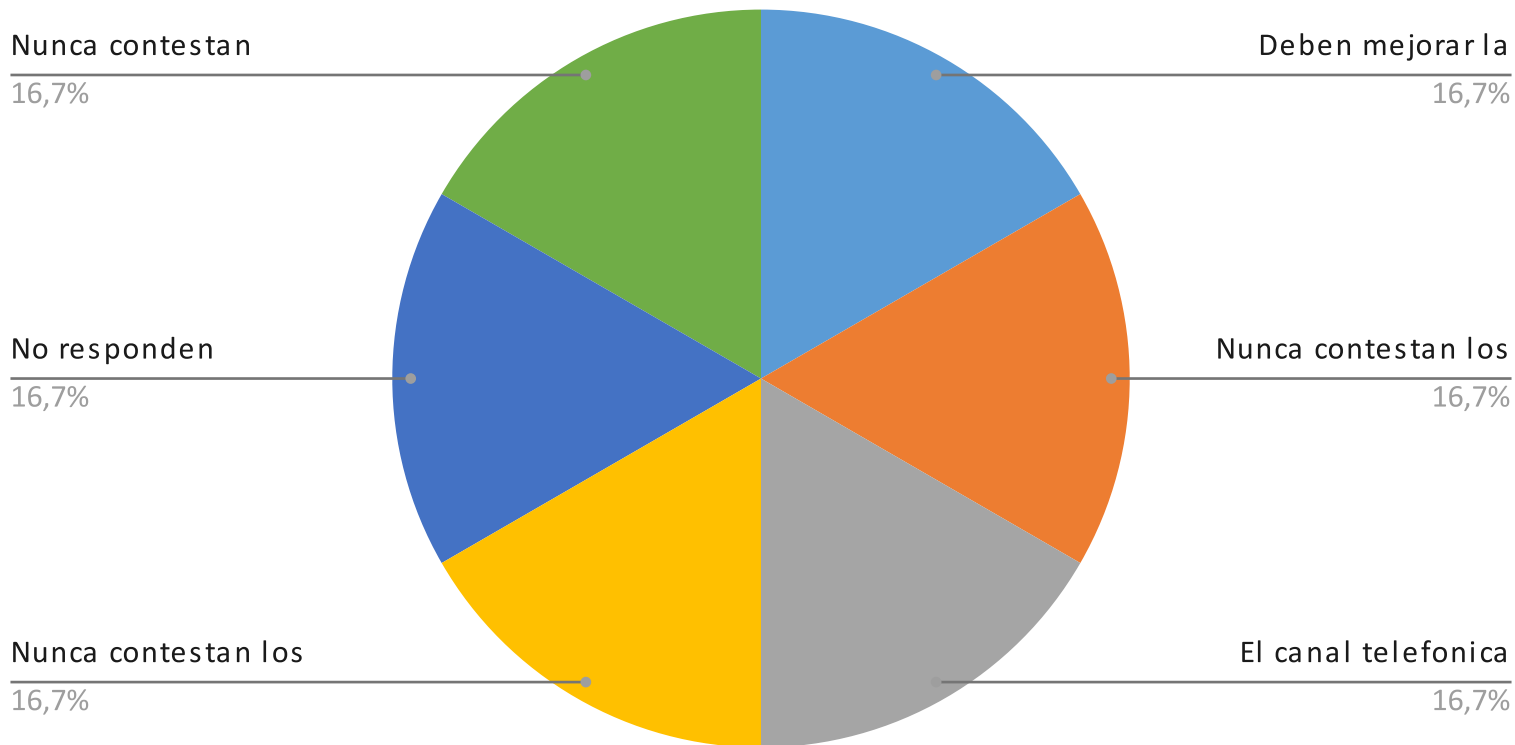
No sabe/ No responde

75,0%

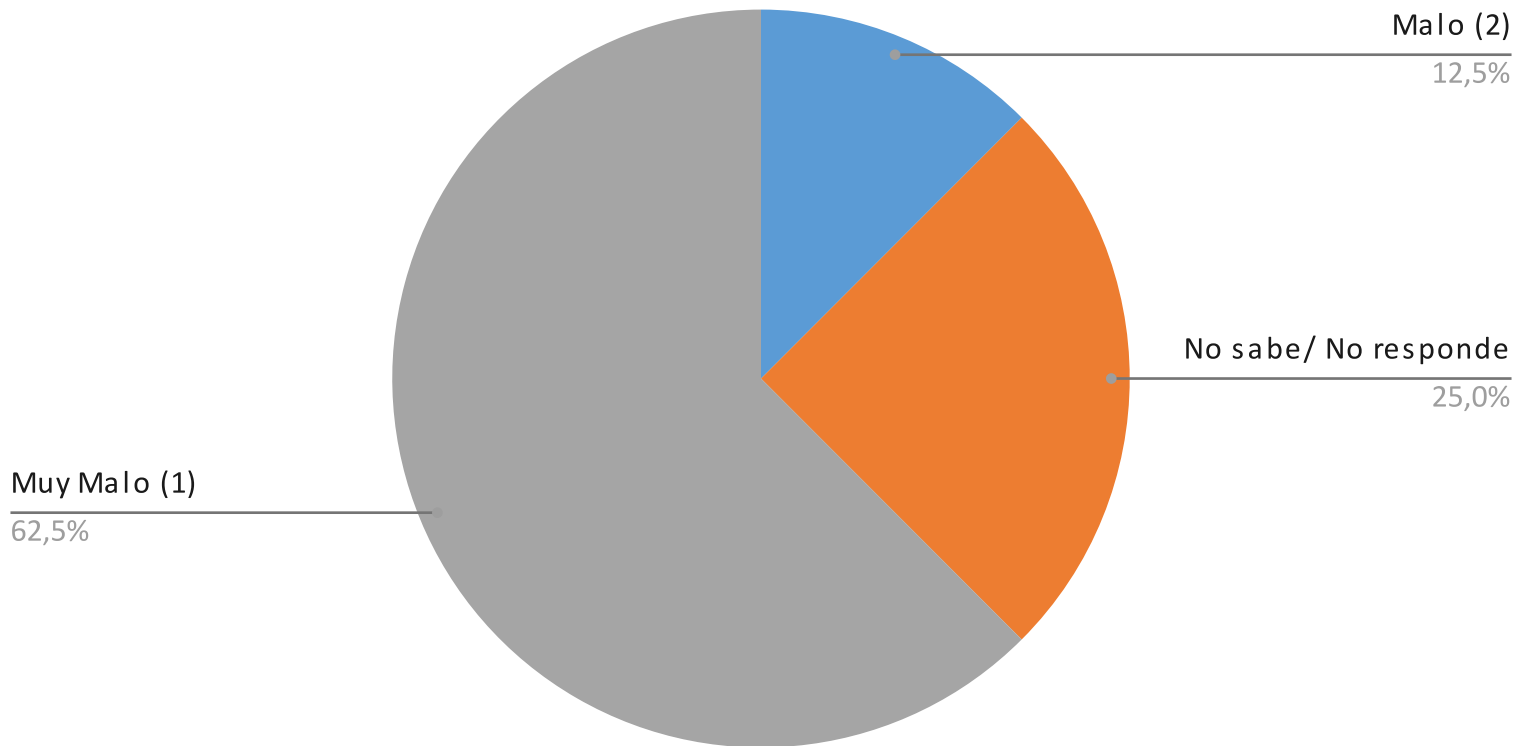
¿Realizó consultas y/o tuvo contacto con el punto de atención presencial del EPA Cartagena?



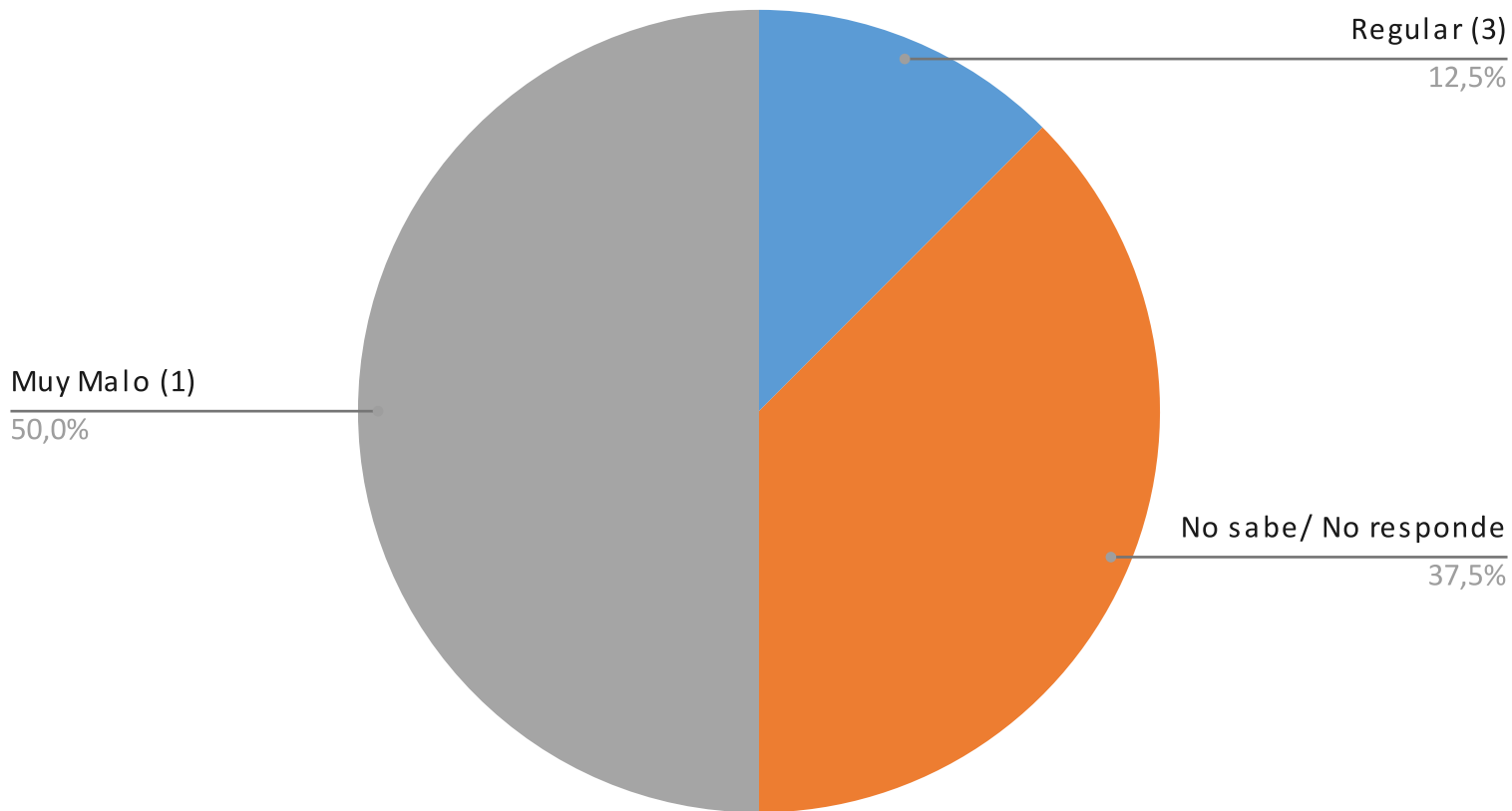
# ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención telefónico?



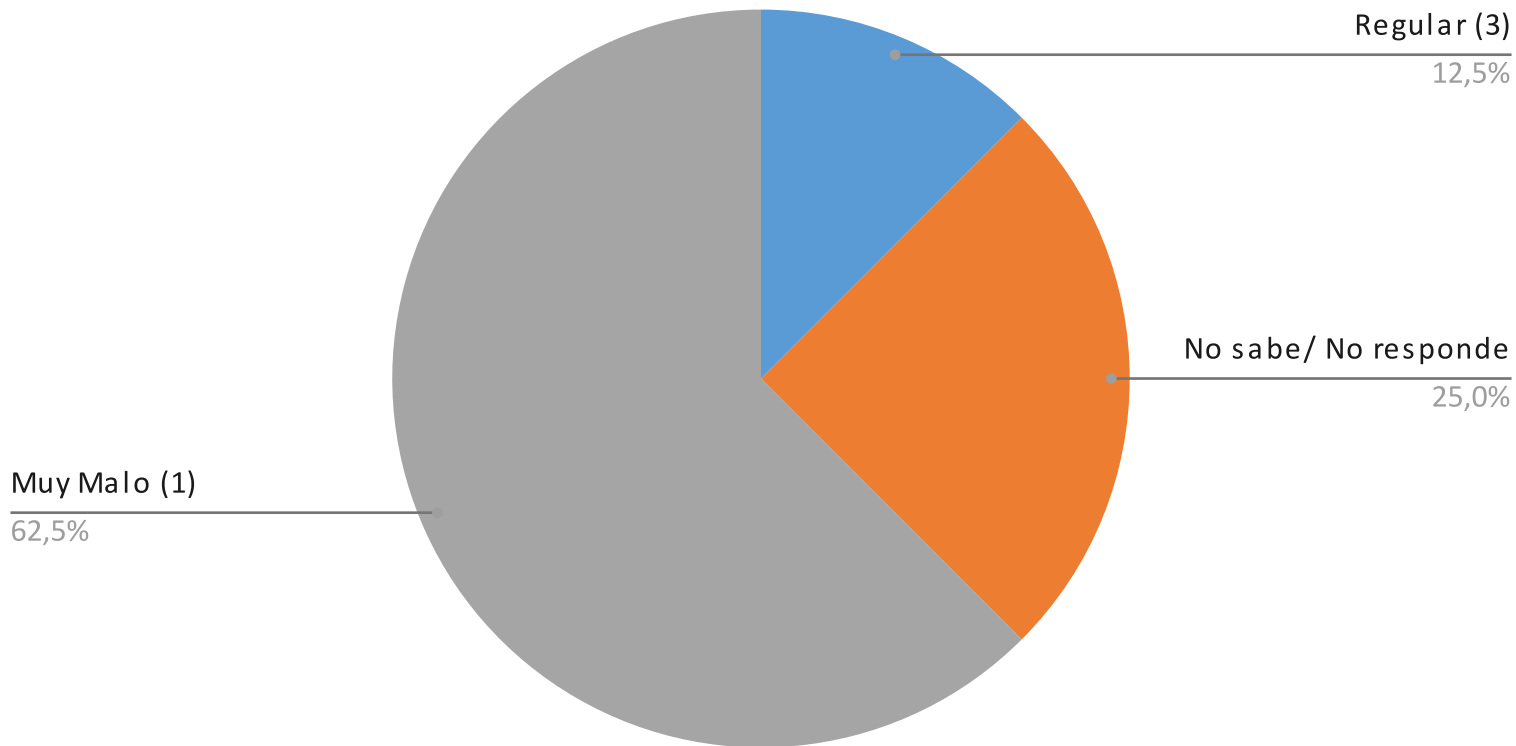
# ¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes?



# ¿Cómo califica la amabilidad y actitud de respeto del personal?

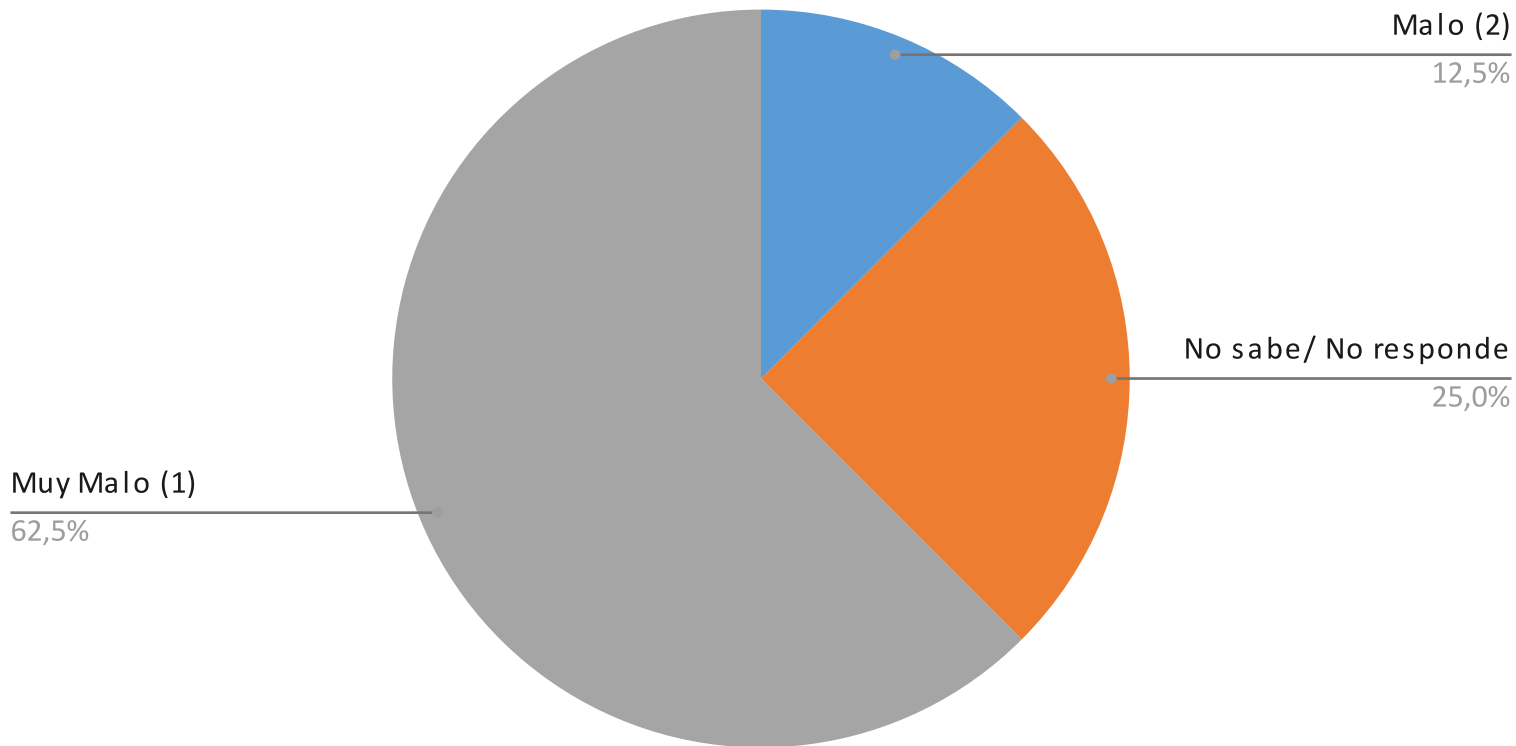


# ¿Cómo califica el conocimiento y dominio del tema que tiene el personal?

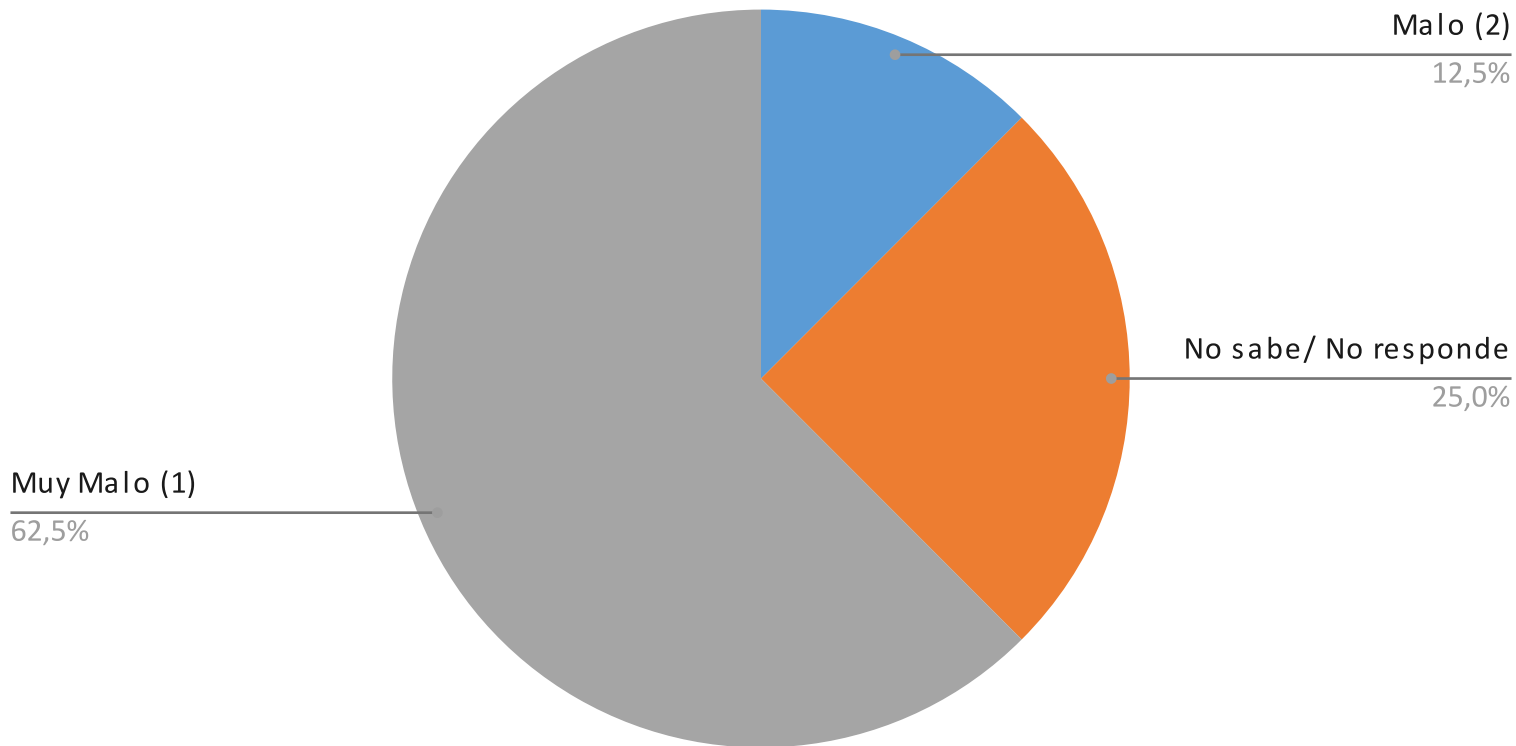




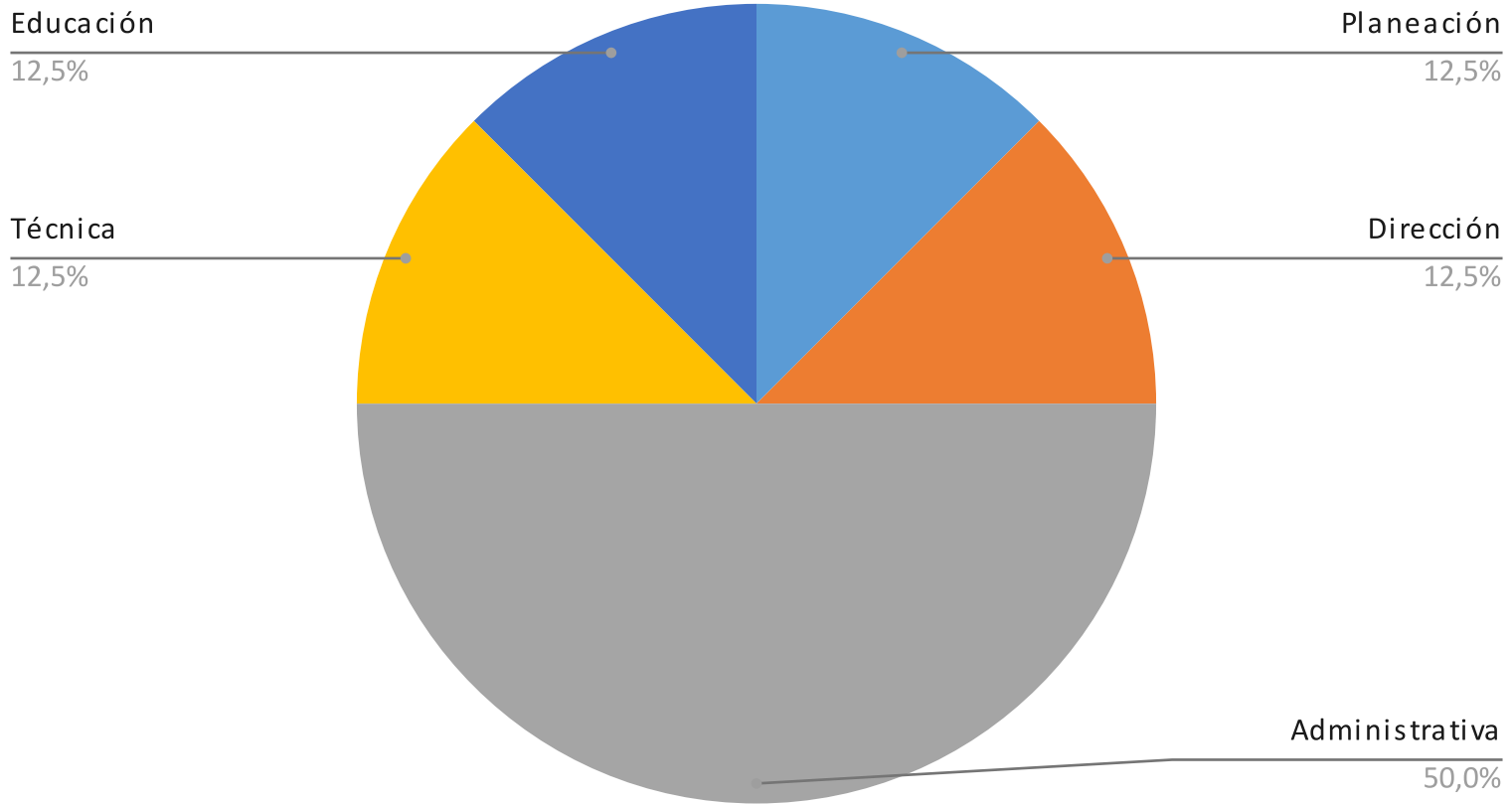
# ¿Cómo califica el tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita?



# ¿Cómo califica el tiempo de espera para que le conteste su llamada la operador?



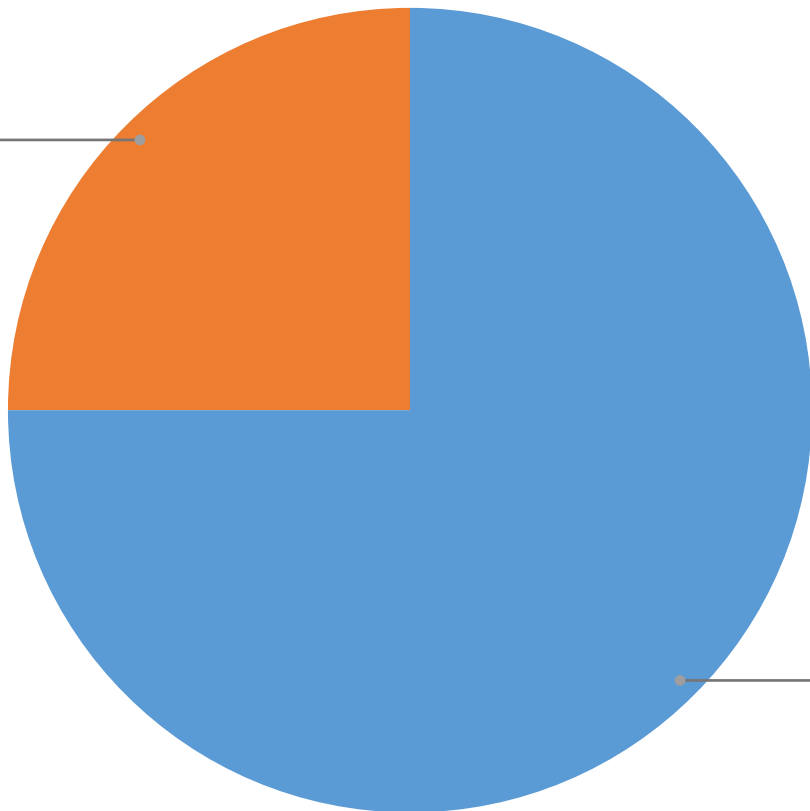
# ¿A cuál área va dirigida su solicitud?



# ¿Se ha comunicado vía telefónica con el EPA Cartagena?

Si

25,0%



No

75,0%