

## INFORME PQRSD

Periodo: 1 de julio al 31 de diciembre 2024

Elaborado por: Equipo de Secretaría Privada

Contacto: [secretariaprivada@epacartagena.gov.co](mailto:secretariaprivada@epacartagena.gov.co)

 Manga, 4ta Av. cll 28 #27-05 Edf. Seaport - Centro Empresarial

 **(057) 605 6421 316**

 **[www.epacartagena.gov.co](http://www.epacartagena.gov.co)**

 [atencionalciudadano@epacartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epacartagena.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS</b>	<b>4</b>
<b>4. CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>5. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>6</b>
5.1. PQRS RECIBIDAS POR ÁREA	6
5.2 CANTIDAD RECIBIDA MENSUAL	7
5.3 TIPOLOGÍAS	8
5.4 RESPUESTAS	11
5.4.1 <i>Análisis de las respuestas.</i>	11
5.4.2. <i>Correspondencia en Gestión:</i>	13
5.5 ESTRATEGÍAS PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN DE LAS PQRS.	14
<b>6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES</b>	<b>15</b>

## 1. Introducción

Este informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena (en adelante, «EPA Cartagena o Entidad») corresponde al segundo semestre del 2024. Adicionalmente, tiene como objetivo cumplir con la normativa vigente, específicamente la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, el Decreto 0103 de 2015 y la Ley 1755 de 2015, que establecen la obligación de informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada por la Entidad en materia de PQRSD.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2024 el EPA Cartagena ha recibido y atendido diversas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de sus distintos canales de atención. Este informe presenta un análisis consolidado de estas solicitudes, destacando el seguimiento y gestión realizados por las diferentes áreas de la Entidad.

El propósito de este documento es evaluar la eficiencia y oportunidad de las respuestas proporcionadas, asegurando el cumplimiento de los términos legales establecidos. Además, se busca identificar áreas de mejora y generar recomendaciones para fortalecer los procesos internos, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad y aumentar la satisfacción de los ciudadanos con la gestión del EPA Cartagena.

## 2. Alcance

Este informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la información registrada en el Sistema de Correspondencia-SIGOB, sobre la recepción, radicación y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

### 3. Definición de términos

- **PSQRD:** Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias. Se refiere al tipo de petición presentada ante el Establecimiento Público Ambiental y cuya atención se describe en el presente documento. Las peticiones entendidas en este aparte como Derechos de Petición, Tutelas, desacatos, etc., son **solicitudes** verbales o escritas que se dirigen a una entidad y/o servidor **público**, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto.
- **PETICIÓN GENERAL Y SOLICITUD DE SERVICIOS:** Todas aquellas relacionadas con la función propia de la Entidad y que corresponden a trámites internos relacionados con el objeto del EPA Cartagena dentro de su campo de acción.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con un servicio o trámite no recibido o recibido parcialmente. También se consideran para efectos de este procedimiento, aquellas relacionadas con el uso o cuidado inadecuado del ambiente.
- **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 (trámite)** o a la a falta de **atención** de una solicitud.
- **DENUNCIA:** Tiene por objeto poner en conocimiento de la autoridad administrativa las infracciones en materia ambiental. Estas serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pueden concurrir.

#### 4. Canales de atención

El EPA Cartagena cuenta actualmente con 4 canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular PQRSD sobre temas de competencias de esta Entidad, los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:atencionalciudadano@epacartagena.gov.co">atencionalciudadano@epacartagena.gov.co</a>	Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena - Bolívar.	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por estos medios se gestionan en horas y días hábiles.
<b>PÁGINA WEB</b>	Formulario de radicación	<a href="https://epacartagena.gov.co/web/">https://epacartagena.gov.co/web/</a>	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por estos medios se gestionan en horas y días hábiles.
<b>TELÉFONO</b>	Línea: 605 6421 316 (+57) 301 2106719	Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena - Bolívar.	Lunes a viernes de 8:00a.m. – 1:00p.m. y 2:00p.m. – 5:00p.m.
<b>PRESENCIAL *</b>	Radicación comunicación escrita	Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena - Bolívar.	Lunes a viernes de 8:00 a.m.-1:00 p.m. y 2:00 p.m.- 5:00 p.m.

*\*En el caso de las PSQRD o Solicitudes de Servicios presentadas de manera verbal, en condiciones normales (diferentes a las generadas por la pandemia y la declaración del estado de Emergencia o calamidad pública), se debe proceder de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 del 2016 en su artículo 1º, y para su radicación se debe diligenciar en **el Formato para Recepción de PSQRD (F-SC-001)**, diseñado por la entidad, suministrando la información en el solicitada*

## 5. Análisis de resultados

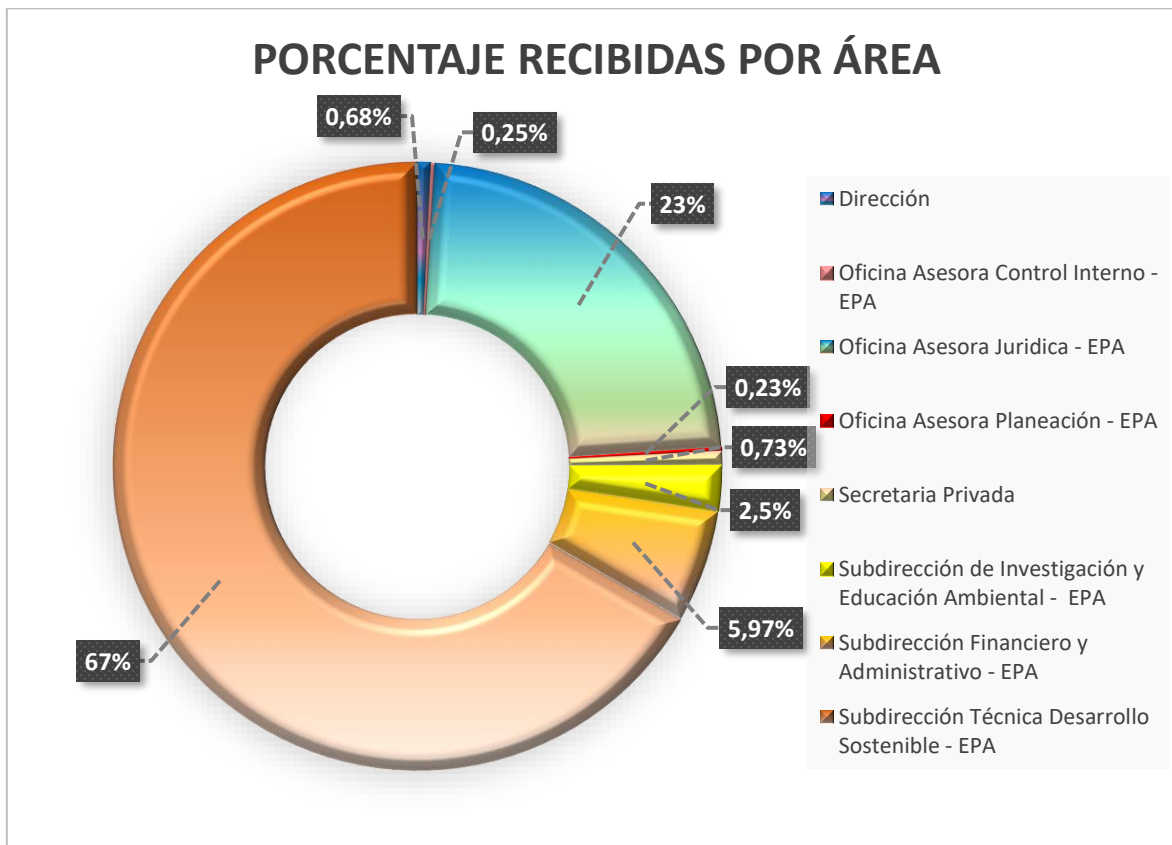
### 5.1. PQRS recibidas por área

Durante el segundo semestre de 2024 se recibieron un total de 4.823 PQRS. Estas solicitudes están distribuidas entre las diferentes áreas de la Entidad, donde la Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible registra el mayor número de solicitudes, con 3.214 PQRS, lo que representa el 67% del total recibido.

A continuación, se detalla la distribución de las PQRS por área:

ÁREA	TOTAL	%
Dirección	33	0,68%
Oficina Asesora Control Interno	12	0,25%
Oficina Asesora Jurídica	1111	23%
Oficina Asesora Planeación	11	0,23%
Secretaría Privada	35	0,73%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	119	2,5%
Subdirección Financiero y Administrativo	288	5,97%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	3214	67%
<b>TOTAL</b>	<b>4823</b>	<b>100%</b>

Tabla 1: Distribución de las PQRS, por área



## 5.2 Cantidad Recibida Mensual

El análisis de la recepción mensual de PQRSD durante el segundo semestre de 2024 muestra tendencias significativas. A continuación, se detalla el comportamiento mensual de la totalidad de solicitudes recibidas:

Mes	Total
Julio	774
Agosto	771
Septiembre	777

Octubre	882
Noviembre	790
Diciembre	829
<b>Total general</b>	<b>4823</b>

Tabla 2: Distribución de la cantidad de PQRSD recibidas por mes.

El análisis indica un incremento en el número de solicitudes durante los meses de octubre y diciembre, con un pico en octubre de 882 solicitudes. Este incremento podría deberse a factores estacionales, campañas específicas, o eventos que incrementaron la interacción con la ciudadanía durante estos meses. Identificar y comprender estos factores puede ayudar a mejorar la planificación y respuesta para la gestión de PQRSD en el futuro.

### 5.3 Tipologías

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma SIGOB la tipología de la correspondencia se clasifica de la siguiente manera:

#	Tipo	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
1	Oficio	568	488	466	544	523	493	3082
2	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0	1	3	1	0	6
3	Acción de Tutela (48 Horas)	11	13	12	9	4	1	50
4	Acción Popular	0	0	3	0	0	0	3
5	Aceites de Cocina Usados - EPA	0	5	6	9	4	11	35
6	Actos Administrativos	0	0	0	0	1	0	1
7	Adopción de Plan de Contingencia - EPA	0	0	5	8	4	6	23
8	Auto	0	0	0	0	0	1	1
9	Carta	0	0	1	0	0	0	1
10	Certificados	0	0	0	0	1	0	1
11	Circulares	0	0	0	0	0	1	1
12	Cuentas de Cobro	0	0	0	0	1	0	1
13	Denuncia	3	5	11	7	16	12	54
14	Derecho de Petición (15 Días)	19	33	21	20	27	26	146
15	Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	3	2	2	1	2	0	10
16	Información Exógena	0	1	0	0	0	0	1
17	Informes	18	6	18	29	11	15	97
18	Invitaciones	5	10	2	9	5	5	36
19	Libro de Operaciones Forestales - EPA	2	0	2	1	1	0	6

20	Licencias Ambientales - EPA	0	0	0	0	1	0	1
21	Oficio de Embargo de Inmuebles	2	0	2	4	1	1	10
22	Permisos de Vertimientos - EPA	0	1	0	1	0	0	2
23	Procesos Jurídicos	0	0	0	1	0	0	1
24	Publicación	0	0	0	1	0	0	1
25	Publicidad Fija o Móvil EPA	19	22	11	18	8	13	91
26	Quejas	8	13	8	14	6	11	60
27	RCD - EPA	32	47	53	64	74	92	362
28	Reclamo	1	0	0	0	0	0	1
29	Removilizaciones ICA -EPA	0	0	0	1	1	1	3
30	Reportes	6	6	11	11	8	12	54
31	Requerimiento Contraloría (72 horas)	0	0	1	0	0	0	1
32	Requerimiento Fiscalía (48 horas)	1	0	0	0	0	0	1
33	Requerimiento Procuraduría (120 horas)	0	0	1	0	0	0	1
34	Requerimiento Procuraduría (48 horas)	0	2	0	0	0	1	3
35	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	0	3	1	0	0	1	5
36	Resolución	0	0	0	1	0	0	1
37	Respel- EPA	2	5	1	5	0	4	17
38	Rua - EPA	0	3	3	4	6	5	21
39	Solicitud	12	8	16	5	6	6	53
40	Solicitud de Trámites	0	0	0	0	2	0	2
41	Solicitud informe por concejales	0	0	0	1	0	0	1
42	SUNL - EPA	16	18	26	19	7	12	98
43	Tala y Poda de Árboles Aislados - EPA	26	45	55	42	36	44	248
44	Tramites EPA	0	0	13	14	8	5	40
45	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	19	35	25	36	25	50	190
	<b>Total general</b>	<b>774</b>	<b>771</b>	<b>777</b>	<b>882</b>	<b>790</b>	<b>829</b>	<b>4823</b>

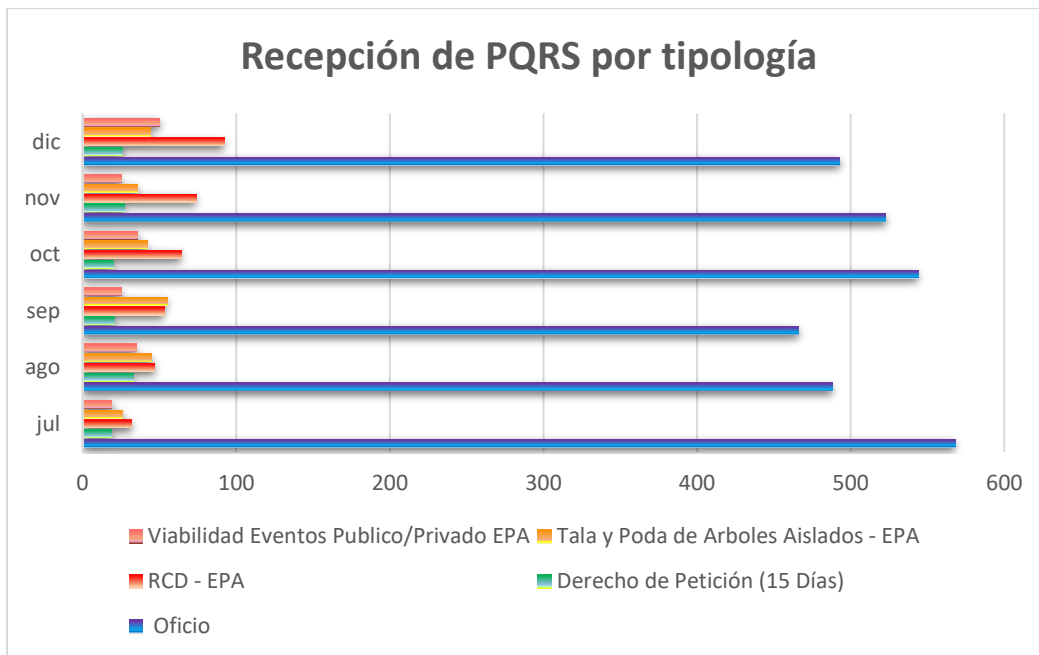
Tabla 3: Distribución de PQRSD, por tipología de la correspondencia

En la clasificación de las correspondencias recibidas según su tipología durante el segundo semestre del 2024. Con base en las 45 tipologías de PQRSD ingresadas en el segundo semestre de 2024, se ha realizado un análisis de Pareto para identificar las cinco tipologías con mayor recepción. Estas cinco categorías representan un total de 4.028 correspondencias recibidas. A continuación, se detallan los resultados por cada mes y el total acumulado:

#	Tipo	jul	ago	sep	oct	nov	dic
1	Oficio	568	488	466	544	523	493
2	Derecho de Petición (15 Días)	19	33	21	20	27	26
3	RCD	32	47	53	64	74	92
4	Tala y Poda de Árboles Aislados	26	45	55	42	36	44
5	Viabilidad Eventos Publico/Privado	19	35	25	36	25	50

Tabla 4: Clasificación de las tipologías mayormente recibidas

Se demuestra que en la tipología oficio se encuentra la mayor cantidad de PQRS asignadas, esto es debido a que no se clasifica correctamente la correspondencia.



## 5.4 Respuestas

En relación con los datos arrojados por la plataforma SIGOB, se presenta un análisis de la gestión de respuestas a las solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2024, distribuidas entre las diferentes áreas de la Entidad, así:

Área	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total, general
Dirección	3	3	27	33
Oficina Asesora Control Interno	1	7	4	12
Oficina Asesora Jurídica	106	191	814	1111
Oficina Asesora Planeación		10	1	11
Secretaría Privada	3	5	27	35
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	7	101	11	119
Subdirección Financiero y Administrativo	8	142	138	288
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	320	1225	1669	3214
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>1684</b>	<b>2691</b>	<b>4823</b>

Tabla 5: Distribución de las respuestas por área

**Nota Importante:** Se aclara que la información presentada en la tabla se basa en la matriz generada por la Oficina de Sistemas de la Plataforma SIGOB. Los datos relativos a las respuestas pueden estar sujetos a variaciones y actualizaciones de acuerdo a las reuniones de seguimiento desarrolladas por el equipo de la Secretaría Privada.

### 5.4.1 Analisis de las respuestas.

Tabla 6: Analisis de la cantidad de respuestas

Categoría	Total	%
No espera respuesta	448	9,29%
Respondida	1684	34,9%
Sin responder	2691	55,8%
<b>Total general</b>	<b>4823</b>	<b>100%</b>



La tabla refleja el estado de las respuestas en un proceso determinado, mostrando que, de un total de **4.823 solicitudes** registradas:

- **2.691** solicitudes que corresponden al **(55,8%)** no han sido respondidas, lo que representa la mayor proporción dentro del conjunto de datos. Este alto porcentaje puede indicar un rezago en la gestión de respuestas, falta de capacidad operativa o procesos administrativos que requieren optimización.
- **1.684** solicitudes que corresponden al **(34,9%)** han sido respondidas, lo que demuestra que un porcentaje significativo de solicitudes ha sido atendido, aunque sigue siendo menor en comparación con las pendientes.
- **448** solicitudes que corresponden al **(9,29%)** no esperan respuesta, lo que sugiere que corresponden a casos que no requieren gestión adicional, ya sea por ser informativos o por no aplicar dentro del proceso de respuesta.

#### 5.4.2. Correspondencia en Gestión:

Referente a la correspondencia que actualmente esta en gestión de conformidad a la información suministrada por el SIGOB encontramos que:

Área	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección			1	1
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1		1	2
Oficina Asesora Jurídica - EPA	6	18	227	251
Oficina Asesora Planeación - EPA			3	3
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA			1	1
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA		22	89	111
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	22	78	1271	1371
Total general	29	118	1593	1740

Tabla 7: Correspondencia en Gestión: Información suministrada por SIGOB.

El cuadro evidencia la distribución de respuestas por cada área dentro de la entidad, en las tres categorías: **No espera respuesta**, **Respondida** y **Sin responder**.

Actualmente se evidencia una alta carga de solicitudes sin respuesta, principalmente en la **Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible - EPA** y la **Oficina Asesora Jurídica**. Se recomienda fortalecer los mecanismos de gestión y seguimiento en estas áreas para mejorar la tasa de respuesta y reducir la acumulación de pendientes.

## 5.5 Estrategias para la mejora de atención de las PQRSD.

El alto porcentaje de solicitudes sin respuesta evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y seguimiento. Algunas estrategias recomendadas incluyen:

- **Optimización del proceso de respuesta**, estableciendo tiempos de atención y protocolos más eficientes.
- **Asignación de más recursos humanos o tecnológicos** para agilizar la gestión de solicitudes.
- **Implementación de herramientas de automatización** que permitan reducir la carga operativa en la atención de requerimientos repetitivos.
- **Análisis de los motivos por los cuales las solicitudes no son respondidas**, con el fin de mejorar la comunicación y los tiempos de gestión.

De acuerdo con el análisis realizado se evidencia que aún existe un alto porcentaje de la correspondencia sin responder. Sin embargo, comparado con el semestre anterior, [\(ver\)](#) observamos mejoras en la gestión de las solicitudes respondidas y una reducción en las solicitudes sin responder.

En la siguiente tabla se muestra la variación de los dos semestres:

Categoría	Primer Semestre 2024	Segundo semestre 2024	Variación
<b>Respondidas</b>	33%	34,9%	+1,9pp
<b>Sin responder</b>	60%	55,8%	-4,2pp
<b>No requiere Respuesta</b>	7%	9,29%	+2.29pp

(pp: puntos porcentuales)

Tabla 8: Comparación con el semestre anterior

### Aumento en el porcentaje de respuestas

- Se observa un incremento de **1,9 puntos porcentuales** en el número de solicitudes respondidas, pasando del **33% al 34,9%**. Esto indica una mejora en la capacidad de atención, aunque el avance es leve.

### Reducción en las solicitudes sin responder

- El porcentaje de solicitudes sin respuesta disminuyó en **4,2 puntos porcentuales**, lo que sugiere una gestión más eficiente en la resolución de solicitudes. No obstante, aún representan **más de la mitad (55,8%)** del total, por lo que sigue siendo un desafío reducir esta cifra.

### Aumento en los casos que no requieren respuesta

- Se incrementó en **2,29 puntos porcentuales** el número de solicitudes clasificadas como "No requiere respuesta", lo que podría indicar una mejor clasificación de las solicitudes o un cambio en la naturaleza de los requerimientos recibidos.

## 6. Recomendaciones y conclusiones

Desde la Secretaría Privada estamos comprometidos en mejorar la gestión de las PQRS y asegurar un seguimiento continuo. Desde principios de año hemos diseñado una matriz de seguimiento que nos permite obtener estadísticas de respuestas que reflejan fielmente la realidad de la Entidad.

Invitamos a los Subdirectores y Jefes de oficina a controlar activamente las peticiones en gestión e implementar acciones de mejora. Es vital capacitar a los contratistas y jefes que manejan la plataforma SIGOB para mejorar nuestras estadísticas, la atención y la percepción de los usuarios.

Dentro de los planes de mejora del servicio y gestión de calidad del EPA Cartagena, nuestra meta principal es la atención adecuada, oportuna y eficiente de las solicitudes de los ciudadanos.

Para mantener la calidad de nuestros servicios y generar alertas tempranas, solicitamos respetuosamente que se realicen todas las acciones necesarias para brindar atención oportuna a las PQRSD en trámite. Reiteramos la importancia de gestionar adecuadamente la correspondencia a través del sistema SIGOB para evitar el represamiento en las bandejas de gestión.

Por último queremos resaltar el esfuerzo y compromiso de cada uno de los colaboradores del EPA Cartagena.

**Cordialmente,**

*Laura Bustillo Gómez*

**LAURA ELENA DEL CARMEN BUSTILLO GOMEZ  
SECRETARIA PRIVADA**

Anexos: Link de consulta matriz generada por la plataforma SIGOB:

1. [Correspondencia Todo](#)
2. [Correspondencia en Gestión](#)