

INFORME PQRSD

Periodo: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2024.

Elaborado por: EQUIPO DE SECRETARIA PRIVADA

Contacto: secretariaprivada@epacartagena.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE.	3
3. CANALES DE ATENCIÓN	4
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	5
4.1 PQRS RECIBIDAS POR ÁREA	5
4.2 CANTIDAD RECIBIDA MENSUAL	6
4.3 TIPOLOGÍAS	7
4.4 RESPUESTAS	9
5. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	11

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Establecimiento Público Ambiental (EPA) de Cartagena corresponde al primer semestre del año 2024. Este informe tiene como objetivo cumplir con la normativa vigente, específicamente la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, la 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 enero y el 30 de junio 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 dichas solicitudes, destacando el seguimiento y gestión realizados por las diferentes áreas.

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.

El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la información registrada en el Sistema de Información SIGOB, correspondiente a la recepción, radicación y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de enero al 30 de junio de 2024.

3. CANALES DE ATENCIÓN

El Establecimiento Público Ambiental – EPA Cartagena, cuenta actualmente con 4 canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencias de esta entidad los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
CORREO ELECTRONICO	atencionalciudadano@epacartagena.gov.co contactenos@epacartagena.gov.co	Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena - Bolívar.	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activo 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
PAGINA WEB	Formulario de radicación	https://epacartagena.gov.co/web/	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activo 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
TELEFONO	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.
VENTANILLA	Radicación comunicación escrita	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.

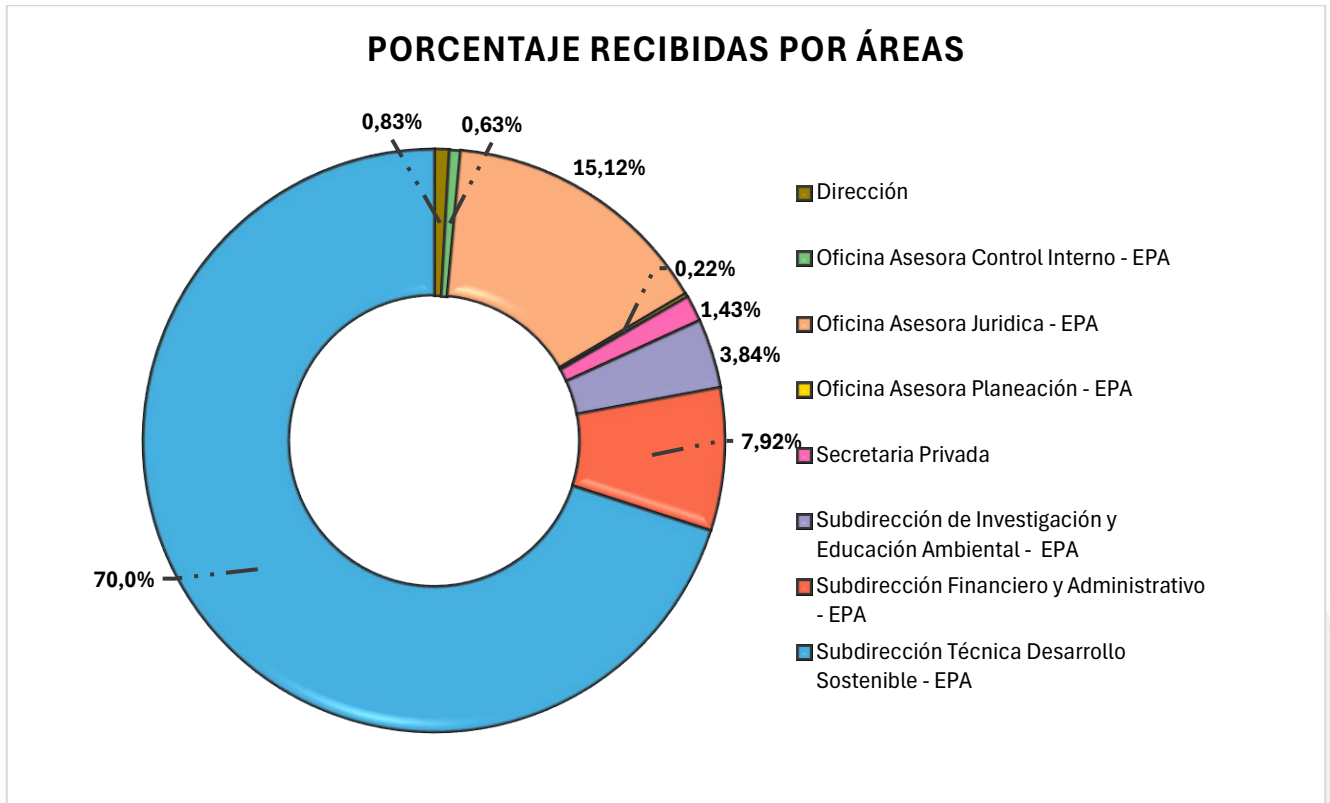
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PQRS recibidas por área

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron un total de **4,114 PQRS**; estas solicitudes están distribuidas entre las diferentes áreas de la entidad. La Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible registra el mayor número de solicitudes, con un total de **2,880 PQRS**, lo que representa el 70% del total recibido.

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

ÁREA	TOTAL	%
Dirección	34	0,83%
Oficina Asesora Control Interno.	26	0,63%
Oficina Asesora Jurídica.	622	15,12%
Oficina Asesora Planeación.	9	0,22%
Secretaría Privada	59	1,43%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental.	158	3,84%
Subdirección Financiero y Administrativo.	326	7,92%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible.	2880	70,01%
TOTAL	4114	100%



4.2 Cantidad Recibida Mensual

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

Mes	Total
Enero	641
Febrero	618
Marzo	604
Abril	864
Mayo	701
Junio	686
Total	4114

El análisis indica un incremento en el número de solicitudes durante los meses de abril y mayo, con un pico en abril de 864 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.

4.3 Tipologías

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

#	Tipo de oficio	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
1	Oficio	559	503	500	660	504	451	3177
2	Acción de Tutela	9	12	5	6	2	1	35
3	Acción Popular	0	0	0	2	2	1	5
4	Aceites de Cocina Usados - EPA	0	0	1	11	8	4	24
5	Actos Administrativos	0	0	0	0	1	0	1
6	Adopción de Plan de Contingencia - EPA	0	0	1	0	1	2	4
7	Carta	0	0	1	0	1	1	3
8	Certificados	0	1	0	0	0	0	1
9	Cuentas de Cobro	0	0	0	0	0	1	1
10	Demandas	1	0	0	0	0	0	1
11	Denuncia	0	0	0	0	0	7	7
12	Derecho de Petición (15 Días)	6	5	15	25	22	30	103
13	Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	0	0	0	0	2	0	2
14	Informes	1	4	2	11	6	8	32
15	Invitaciones	0	2	1	4	3	9	19
16	Libro de Operaciones Forestales - EPA	0	0	0	0	0	1	1
17	Licencias Ambientales - EPA	0	0	0	0	0	2	2
18	Oficio de Embargo de Inmuebles	1	0	0	0	0	1	2
19	Permisos de Vertimientos - EPA	0	0	0	1	0	0	1
20	Procesos Jurídicos	0	0	0	1	1	0	2
21	Proyecto	0	1	0	0	0	0	1
22	Publicidad Fija o Móvil EPA	0	0	0	8	7	6	21
23	Quejas	14	10	9	13	28	15	89
24	RCD - EPA	0	0	12	22	37	53	124
25	Reclamo	0	0	0	0	0	1	1
26	Reportes	0	0	0	0	0	2	2
27	Requerimiento Contraloría (120 horas)	0	1	0	0	0	0	1
28	Requerimiento Personería (72 horas)	1	0	0	1	0	0	2

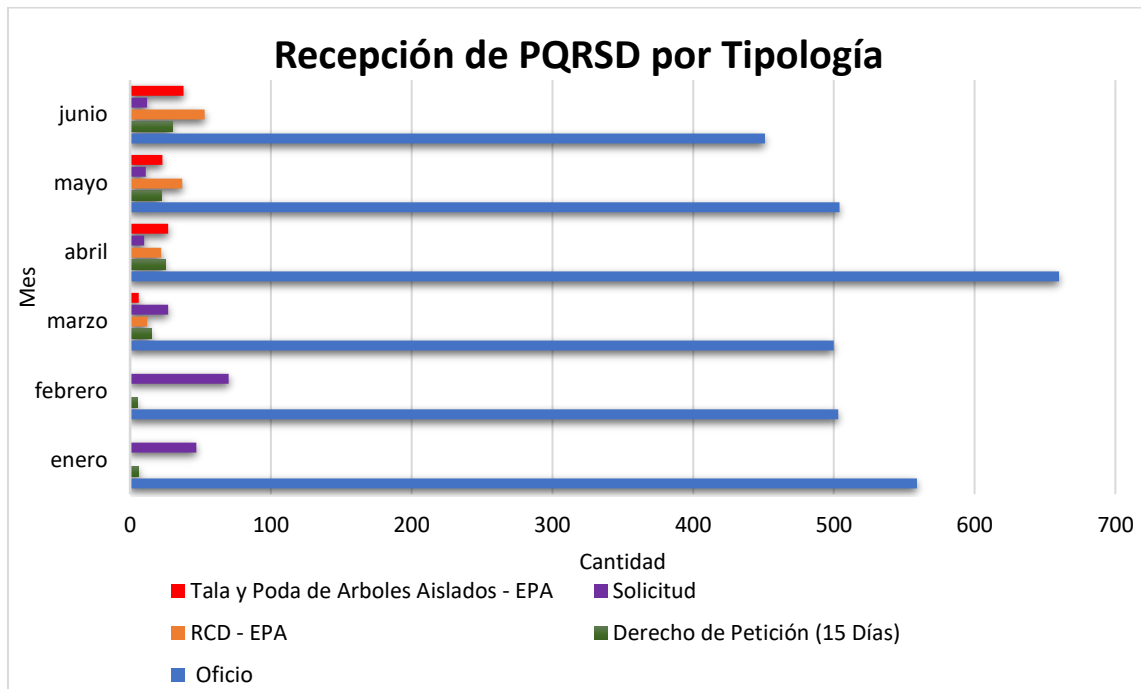
29	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	2	0	0	0	4	0	4
30	Requerimientos Especiales	0	2	0	0	0	0	2
31	Resolución	0	0	0	0	0	1	1
32	Respel- EPA	0	0	4	4	1	2	11
33	Respuesta Requerimiento Especia1	0	1	0	0	0	0	1
34	Rua - EPA	0	0	1	2	0	0	3
35	Solicitud	47	70	27	10	11	12	177
36	Solicitud Cita con el Alcalde	0	0	0	0	0	1	1
37	Solicitud de acceso a la información	0	1	0	0	0	0	1
38	Solicitud de Trámites	0	1	3	0	0	0	4
39	SUNL - EPA	0	0	2	26	15	22	65
40	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	0	0	6	27	23	38	94
41	Tramites EPA	0	4	0	0	0	1	5
42	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	0	0	14	30	22	13	79
Total general		641	618	604	864	701	686	4114

En la clasificación de las correspondencias recibidas según su tipología durante el primer semestre del año 2024, se presenta a continuación el comportamiento mensual:

Con base en las 42 tipologías de PQRSD ingresadas en el primer 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 3,675 correspondencias recibidas. A continuación, se detallan los resultados por cada mes y el total acumulado:

#	Tipo de oficio	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
1.	Oficio	559	503	500	660	504	451	3177
2.	Derecho de Petición (15 Días)	6	5	15	25	22	30	103
3.	RCD - EPA	0	0	12	22	37	53	124
4.	Solicitud	47	70	27	10	11	12	177
5.	Tala y Poda de Árboles Aislados - EPA	0	0	6	27	23	38	94

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.



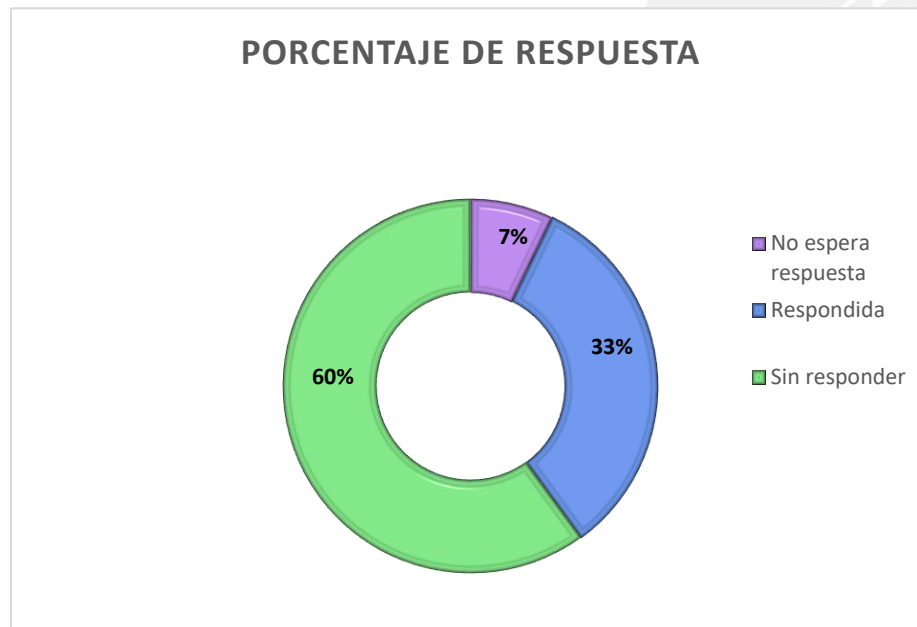
4.4 Respuestas

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 primer semestre de 2024, distribuidas entre las diferentes áreas de la entidad.

Área	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección	6	6	22	34
Oficina Asesora Control Interno	1	19	6	26
Oficina Asesora Jurídica	64	83	475	622
Oficina Asesora Planeación	1	7	1	9
Secretaria Privada	6	12	41	59

Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	4	123	31	158
Subdirección Financiero y Administrativo	14	114	198	326
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	199	985	1695	2880
Total	295	1349	2469	4114

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 Secretaria Privada.



De acuerdo al 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 semestre:

Categoría	Segundo Semestre 2023	Primer Semestre 2024	Variación
Respondidas	19.1%	33%	+72.77%
Sin Responder	74.1%	60%	-19.02%
No Requiere Respuesta	6.8%	7%	+2.94%

Respondidas:

- La cantidad de solicitudes respondidas ha aumentado en un 72.77% respecto al semestre anterior, lo cual indica una mejora significativa en la gestión de respuestas.

Sin Responder:

- La cantidad de solicitudes sin responder ha disminuido en un 19.02%, lo que también es una señal positiva de una mayor eficiencia en la gestión.

5. 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 y a 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 nuestros usuarios. El compromiso con la atención oportuna de las PQRS es esencial para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y cumplir con nuestras políticas de atención al ciudadano.

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 PQRS en trámite. Reiteramos la importancia de gestionar adecuadamente la correspondencia a través del sistema SIGOB para evitar el represamiento en las bandejas de gestión.

Cordialmente



LAURA ELENA DEL CARMEN BUSTILLO GOMEZ
SECRETARIA PRIVADA

Proyecto: MContrerasM
Asesora externa

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

[Primer semestre 202-BASE DE DATOS-vf .xlsx](#)