

## 1. DATOS GENERALES

**Título:** Informe de vigilancia a la atención de PQRSD del EPA Cartagena, del 1 de enero al 30 de junio de 2025.

**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. Angelica Rodríguez – Subdirectora de Investigación y Educación Ambiental
6. Carlos Triviño – 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 primer 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 enero al 30 de junio de 2025, en cumplimiento las siguientes normas y demás concordantes:

- 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 se cumplan con las normas de atención al ciudadano, respecto a las PQRSD, en especial lo señalado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, según relación de recibidas en el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, del primer semestre de 2025.

**Objetivo Específico:**

- Revisar la gestión de las PQRSD recibidas por el EPA Cartagena del 1 de enero a 30 de junio de 2025;
- Brindar un análisis objetivo de la información y
- Brindar recomendaciones para el proceso de gestión de las PQRSD.

**Alcance:**

Información registrada en el "módulo de correspondencia online", del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, en el EPA Cartagena, para el primer semestre de 2025.

**Metodología Aplicada:**

Análisis y estándares que deben cumplir las entidades públicas respecto a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de las PQRDS, del SIGOB, recibida en dos (2) archivos uno con todos los registros y otra con PQRDS aun en Gestión", desde la fecha de generación, registro o la radicación y hasta el estado de su gestión a 30 de junio de 2025; generando cálculos de

medidas de frecuencia, promedios por tipo, motivos y respuesta por dependencia, brindando las recomendaciones para la mejora continua y la disminución de riesgos en la atención al ciudadano.

### 3. DESARROLLO

- 1. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN EL EPA.** Se cuenta con una Oficina de atención al usuario y al público en general, con una ventanilla de atención al ciudadano, bajo lo contemplado en el proceso de “SERVICIOS AL CIUDADANO”, liderazgo compartido entre la Subdirección Administrativa es la encargada de velar por el debido registro y traslado de las PSQRD en el sistema de información SIGOB para dar inicio al proceso de atención al ciudadano y 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 y 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”
- 2. ENLACE DE FÁCIL ACCESO, PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS,** se evidencia en la página web institucional, enlace que direcciona a la página de registro y seguimiento de PQRSD de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
- 3. VENTANILLA DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO,** ubicada en el barrio Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena – Bolívar, en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 1:00p.m. y 2:00p.m. – 5:00 p.m. , en la cual se atiende presencial, telefónica (+57 605 6421316) y virtualmente, [contactenos@epacartagena.gov.co](mailto:contactenos@epacartagena.gov.co), [atencionalciudadano@epacartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epacartagena.gov.co) , a fin de recepcionar, clasificar y direccionar las PQRDS según la competencia.
- 4. FORMATOS ELECTRÓNICOS QUE FACILITEN LA PRESENTACIÓN DE PQRDS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS,** como parte de la Alcaldía Distrital de Cartagena, se integran y acoge lo establecido por la mesa de acceso, utilizando el siguiente acceso: <https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD>
- 5. SISTEMA DE REGISTRO ORDENADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”,** módulo de correspondencia del SIGOB, sistema por medio del cual se registra y se realiza la trazabilidad de cada PSQRD.

**6. INFORMAR A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PQRDS Y DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN**, a través de la página web institucional <https://epacartagena.gov.co/web/>, se evidencian: link de “Servicio al Ciudadano”, enlace a 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 proyectos, obras o actividades, <https://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx> y enlace a la Ventanilla Institucional de Trámites Ambientales de Cartagena, VITAC, herramienta que simplifica algunos trámites del EPA, <https://vitac.epacartagena.gov.co/>.

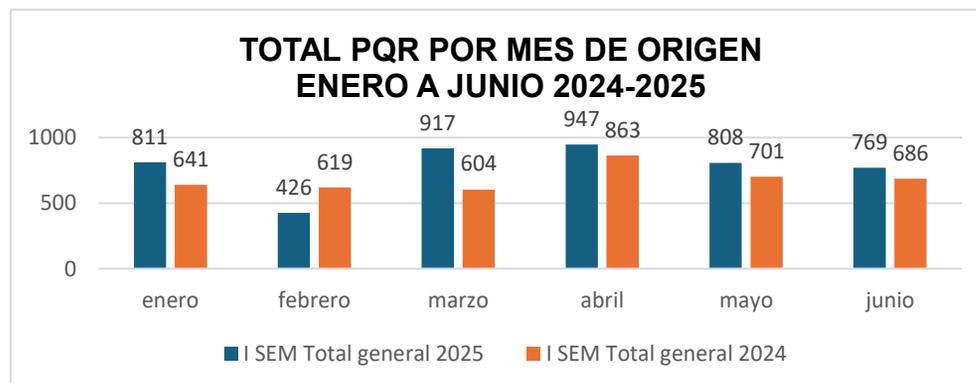
**7. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2025**

En este primer semestre de 2025, se recibieron 4678 PQRSD en el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, 563 más que el primer semestre de 2024 y 145 menos que el anterior semestre analizado a 30 de diciembre de 2024, donde se recibieron 4.823 PQRSD, que representan una disminución del 3%, observando y recomendando revisar la oportunidad de registro de PQRSD ya que se evidencia diferencias entre la fecha de origen y la fecha de radicación, solo para el mes de junio las fechas son iguales como se registran a continuación, aspecto que puede materializar el riesgo de “*Demoras en la Radicación y transferencia de solicitudes de servicios*”.

**TABLA N° 1. PQRSD POR MES 2025**

Mes de registro	Mes de origen								Total general Registro	
	ene	feb	mar	abr	may	jun	sep	dic		
ene	507	1						1	2	511
feb	17	398								415
mar	269	16	803						2	1090
abr	15	9	109	938						1071
may		1	2	9	795					807
jun		1	1		13	769				784
<b>Total general origen</b>	808	426	915	947	808	769		1	4	<b>4678</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB



El mayor número se encuentra agrupado en el tipo 'Oficio' con un total de 2791, con una participación del 59,66% sobre el total, seguido las 'RCD - EPA' con 308, que corresponde a un 6,58%, 'Tala y Poda de Arboles Aislados' con 288, participan con un 6,15%, 'Reportes' con 156 con un 3,33%, 'Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA' con 146, aportan el 3,12% y 'Derecho de Petición (15 Días)' con 140, que correspondiente a un 2,99%, se resalta un tipo de *'Denuncias por Actos de Corrupción'*, que al revisar fue mal registrado, por ser una *'Denuncia por violación flagrante del restaurante Andrés Carne de Res'*, los demás datos por tipo se registran así:

**TABLA N° 2. TIPO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025**

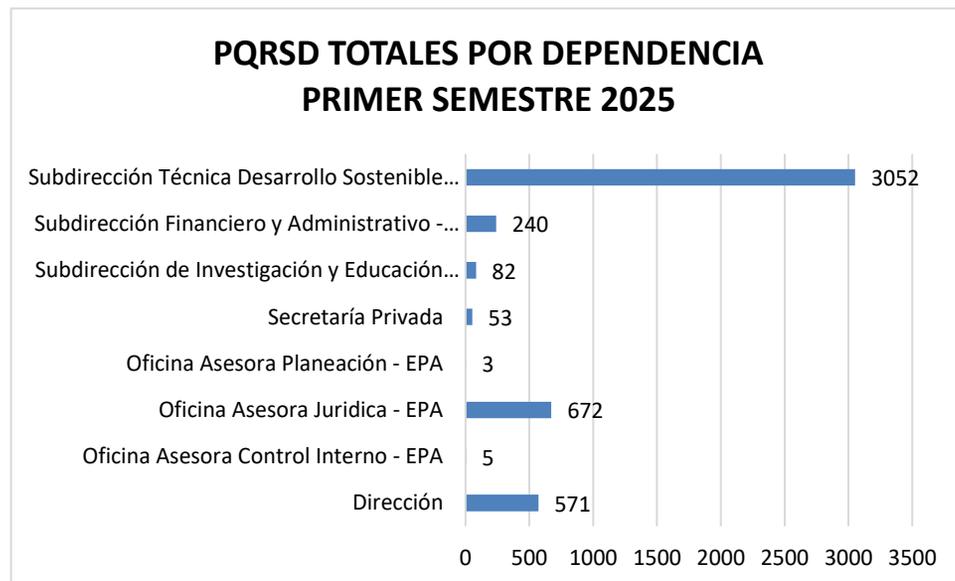
Tipo	Subtotal
Oficio	<b>2791</b>
Acción de Tutela (24 Horas)	25
Acción de Tutela (48 Horas)	34
Acción de Tutela (72 Horas)	9
Acción Popular	1
Aceites de Cocina Usados - EPA	132
Acta	3
Actos Administrativos	1
Adopción de Plan de Contingencia - EPA	16
Auto	1
Carta	15
Certificados	5
Denuncia	73
Denuncias por Actos de Corrupcion	1
Derecho de Petición (15 Días)	140
Derecho de Peticion (30 dias) D491	1
Derecho de Peticion Consulta a Autoridades (35dias) D491	1
Derecho de petición de interes particular	2
Derecho de Peticion Documentos informacion (20 dias) D491	7
Devoluciones y Compensaciones (140 dias)	1
Facturas	1
Felicitacion	1
Informes	92
Invitaciones	44
Libro de Operaciones Forestales	1
Libro de Operaciones Forestales - EPA	5
Licencias Ambientales - EPA	2
Oficio de Embargo de Inmuebles	7
Petición entre autoridades	1
Procesos Juridicos	2
Proyecto	2
Publicación	1
Publicidad Fija o Movil EPA	36
Quejas	98
RCD - EPA	<b>308</b>
Reclamo	5

Removilizaciones ICA -EPA	3
Reportes	<b>156</b>
Repuesta a Requerimientos Especiales	1
Requerimiento Contraloría (120 horas)	2
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1
Resolución	2
Respel- EPA	31
Respuesta Requerimiento Ordinario	1
Rua - EPA	12
Solicitud	105
Solicitud Acceso Informacion	6
Solicitud de Organismos de Control y entidades Juridiccionales	2
Solicitud de Trámites	3
SUNL - EPA	47
Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	<b>288</b>
Tramites EPA	6
Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	146
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>4678</b>

Fuente: Archivo "TODO" módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

## 8. RESULTADO DE LA GESTIÓN

De las 4.678 PQRSD totales radicadas en el SIGOB para el EPA Cartagena, el 65,24% están bajo la responsabilidad de la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, del 14,36% es responsable la Oficina Asesora Jurídica y el 12,20% de la Dirección General



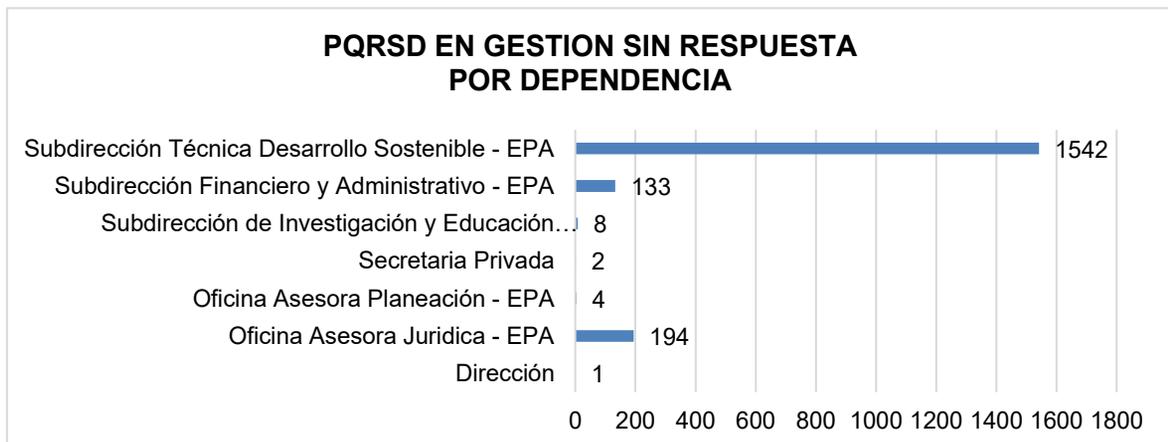
Al revisar las 4.678 PQRSD, se encuentran 1.884 sin terminar trámite en gestión, sin respuesta, 291 más que a 31 diciembre que fueron 1.593 PQRSD, estas 1.884 PQRSD sin respuesta

representan el 40,27%, situación que no presenta mejora frente a la oportunidad en las respuestas, como lo ha manifestado esta Oficina en varios informes y la Secretaría Privada como lo expresa en documento anexo al MEMORANDO EPA-MEM-0000918-2025 del 15 de julio de 2025, materializando el riesgo de “*Incumplimiento en los tiempos para la atención de las PSQRD y/o trámites*” el cual tiene un plan de mejoramiento en ejecución desde el año 2024.

Según los datos del SIGOB, las dependencias que a 30 de junio presentan mayor número de PQRDS en gestión sin respuesta, son encabezadas nuevamente por la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible con 1.542, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 194 y la Subdirección Administrativa y Financiera con 133, algunas de las PQRSD, originadas desde enero y una desde septiembre de 2024, por lo se **solicita y recomienda de manera urgente, prioritaria e inmediata**: “revisar detalladamente la situación de estas PQRSD por parte de los funcionarios responsables de su respuesta y brindar el adecuado tramite”, a pesar de tener un plan de mejoramiento liderado desde la Secretaría Privada, que incluye matriz de seguimiento interno y certificación de tramite SIGOB como requisito para pago de contratistas, la Secretaría Privada informa que “*Durante el proceso de seguimiento semanal y mensual de las solicitudes de PQRS, se identificaron diferencias significativas entre los datos reportados por la matriz de seguimiento interna y los registrados en la plataforma oficial de correspondencia (SIGOB)*”.

**TABLA N° 3 PQRSD EN GESTION SIN RESPUESTA  
POR DEPENDENCIA Y MES**

AREA GESTIÓN	MES DE ORIGEN							TOTAL GENERAL POR DEPENDENCIA
	ene	feb	mar	abr	may	jun	sep-24	
Dirección						1		1
Oficina Asesora Jurídica	10	11	36	26	44	67		194
Oficina Asesora Planeación					1	3		4
Secretaria Privada					1	1		2
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental					1	7		8
Subdirección Financiero y Administrativo	15	9	11	18	36	43	1	133
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	244	97	330	285	246	340		1542
<b>TOTAL GENERAL POR MES DE ORIGEN</b>	<b>269</b>	<b>117</b>	<b>377</b>	<b>329</b>	<b>329</b>	<b>462</b>	<b>1</b>	<b>1884</b>



Las PQRDS en gestión sin responder, por tipo y mes se presenta a continuación, nuevamente en su mayoría son del tipo Oficio con 1.212, seguidas por Tala y Poda de Arboles Aislados – EPA con 177 y Derecho de Petición (15 Días) con 67:

**TABLA N° 4 PQRSD EN GESTION SIN RESPUESTA  
POR TIPO Y MES DE ORIGEN**

Tipo	ene	feb	mar	abr	may	jun	Sep 2024	Total General por tipo
Oficio	159	78	248	238	209	279	1	1212
Acción de Tutela (24 Horas)				3				3
Acción de Tutela (48 Horas)					1	1		2
Acción de Tutela (72 Horas)					1			1
Acción Popular	1							1
Aceites de Cocina Usados - EPA	3		43	4	5	7		62
Actos Administrativos					1	2		3
Adopción de Plan de Contingencia - EPA			5	5	3	3		16
Avisos						1		1
Carta		1	6	2				9
Certificados	1		1			1		3
Denuncia	4	5	4	7	8	10		38
Derecho de Petición (15 Días)	14	6	13	9	7	18		67
Derecho de Petición (30 días) D491						1		1
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	1							1
Derecho de petición de interes particular			1		1			2
Derecho de Petición Documentos informacion (20 días) D491		1	1		1			3
Devoluciones y Compensaciones (140 días)						1		1
Facturas				1				1
Informes	13		4	10	8	11		46
Invitaciones					4	3		7
Oficio de Embargo de Inmuebles	1				1			2

Petición entre autoridades							3		3
Procesos Jurídicos				1					1
Proyecto							2		2
Publicación							1		1
Quejas	2	3	9	4	14		6		38
RCD - EPA	1		2	4	3		16		26
Reclamo	2		2						4
Reportes	40		5	2	5		2		54
Requerimiento Personería (120 horas)		1							1
Requerimiento Personería (48 horas)							1		1
Requerimiento Procuraduría (72 horas)				1					1
Requerimientos Especiales				1			2		3
Resolución			1	1					2
Respel- EPA	1			2	2		1		6
Respuesta Requerimiento Ordinario			1						1
Rua - EPA							2		2
Solicitud	2	8	11	11	20		13		65
Solicitud Acceso Información					3		1		4
Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales					1		1		2
Solicitud de Trámites				1			2		3
SUNL - EPA							3		3
Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	24	14	20	22	29		68		177
Tramites EPA					2				2
<b>Total por mes</b>	<b>269</b>	<b>117</b>	<b>377</b>	<b>329</b>	<b>329</b>	<b>462</b>	<b>1</b>		<b>1884</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

Se ratifican las tres (3) situaciones que inducen al error en el análisis de información en el SIGOB, sobre las PQRSD , estableciendo:

- 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.
- c. Aquellas que no requieren tramite o son solo informativas y aparecen sin responder.

Desmejorando los atributos de confiabilidad y la calidad de la información, generando riesgos al no ser útil y significativa para la toma de decisiones.

Como se observa en la tabla anterior hay 74 derechos de petición en gestión sin responder, distribuidos por dependencia así:

**TABLA N° 5 DERECHOS DE PETICION SIN RESPUESTA POR  
DEPENDENCIA**

Área gestión	Sin responder
Oficina Asesora Jurídica	26
Subdirección Financiero y Administrativo	7
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	40
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	1
<b>Total general</b>	<b>74</b>

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

Las dependencias expresan falta de personal, como una de las mayores causas por las cuales se tienen PQRSD, sin embargo, la Oficina Asesora de Control Interno nuevamente recuerda que se debe darse respuesta a las PQRSD dentro de los términos legalmente establecidos, en caso de no ser posible, se puede: **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.*

Al no ser eficaz las medidas adelantadas para que las PQRSD sin respuesta, se comunica con el mismo a los responsables y da traslado del presente informe para que en el marco del Control Interno Disciplinario se actúe de acuerdo con la Ley, recordando que en el Establecimiento Público Ambiental debe cumplir con: **“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

- Del 1 de enero al 30 de junio, se recibieron 4678 PQRSD, 145 menos que el anterior semestre, donde se recibieron 4.823 PQRSD, que representan una disminución del 3%
- Se recomienda revisar la oportunidad de registro de PQRSD ya que se evidencia diferencias entre la fecha de origen y la fecha de radicación, solo para el mes de junio las fechas son iguales.
- De las 4.678 PQRSD, se encuentran 1.884 sin terminar trámite en gestión, sin respuesta, 291 más que a 31 diciembre de 2024, donde se registraron 1.593 PQRSD, estas 1.884 PQRSD sin respuesta representan el 40,27%, situación que no presenta mejora a pesar de tener un plan de mejoramiento liderado desde la Secretaría Privada, que incluye matriz de seguimiento interno y certificación de trámite SIGOB como requisito para pago de contratistas.
- Fortalecer las acciones de mejoramiento relacionada con la gestión de las PQRSD, lideradas por la Secretaría Privada y la Subdirección Administrativa y Financiera, ya que se denota materialización de los riesgos de *“Demoras en la Radicación y transferencia de solicitudes de servicios”* y el riesgo de *“Incumplimiento en los tiempos para la atención de las PSQRD y/o trámites”*.

Sin otro en particular,



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