

## INFORME PQRSD

Periodo: 1 de enero al 30 de junio 2025

Elaborado por: Equipo de Secretaría Privada

Contacto: [secretariaprivada@epacartagena.gov.co](mailto:secretariaprivada@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. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL SEGUIMIENTO INTERNO Y LA PLATAFORMA SIGOB.</b>	<b>16</b>
<b>7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES</b>	<b>17</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 primer semestre del 2025. 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 2025 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 enero al 30 de junio de 2025.

### 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 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

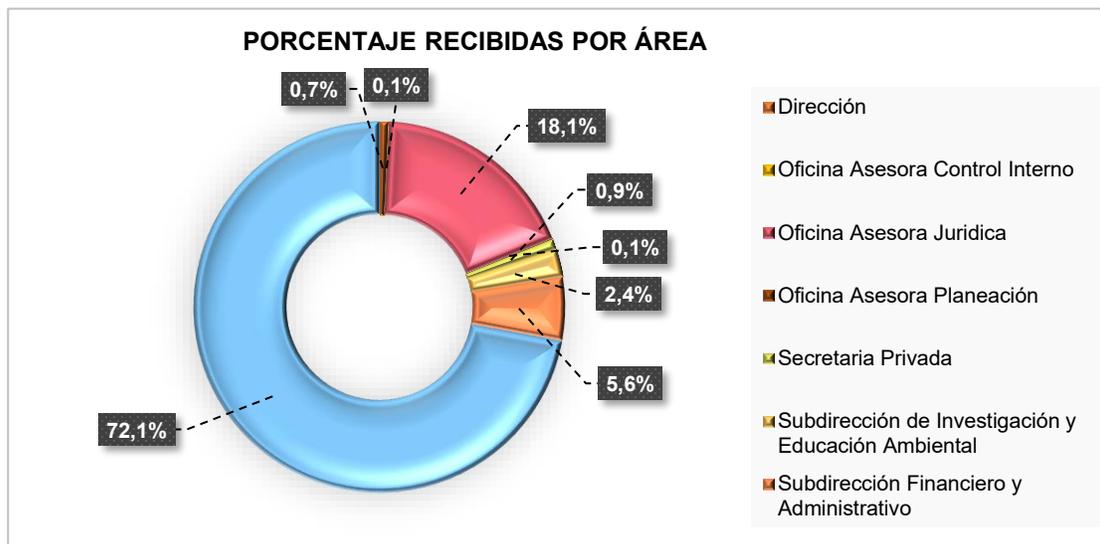
### 5.1. PQRS recibidas por área

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 4.678 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 3.372 PQRS, lo que representa el 72,1% del total recibido.

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

ÁREA	TOTAL	%
Dirección	33	0,7%
Oficina Asesora Control Interno	6	0,1%
Oficina Asesora Jurídica	846	18,1%
Oficina Asesora Planeación	6	0,1%
Secretaría Privada	42	0,9%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	113	2,4%
Subdirección Financiero y Administrativo	260	5,6%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	3372	72,1%
Total general	4678	100,0%

Tabla 1: Distribución de las PQRS, por área



## 5.2 Cantidad Recibida Mensual

El análisis de la recepción mensual de PQRSD durante el primer semestre de 2025 muestra tendencias significativas. A continuación, se detalla el comportamiento mensual de la totalidad de solicitudes recibidas:

Mes	Total
Enero	511
Febrero	415
Marzo	1090
Abril	1071
Mayo	807
Junio	784
<b>Total general</b>	<b>4678</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 marzo y abril, con un pico en el mes de marzo on 1.090 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:

#	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
1	Oficio	323	234	617	688	440	489	2791
2	Acción de Tutela (24 Horas)	4	16	9	13	18	8	68
3	Acción Popular						1	1
4	Aceites de Cocina Usados - EPA	5		96	13	11	7	132
5	Acta				3			3
6	Actos Administrativos						1	1
7	Adopción de Plan de Contingencia - EPA			5	5	3	3	16
8	Auto				1			1
9	Carta		2	10	3			15
10	Certificados			2	1	2		5
11	Denuncia	5	9	10	21	16	12	73
12	Denuncias por Actos de Corrupcion				1			1
13	Derecho de Petición (15 Días)	21	20	28	35	27	20	151
14	Devoluciones y Compensaciones (140 días)						1	1
15	Facturas				1			1
16	Felicitation			1				1
17	Informes		1	25	19	29	18	92
18	Invitaciones	2	4	1	2	22	13	44
19	Libro de Operaciones Forestales			1				1
20	Libro de Operaciones Forestales - EPA			2	2	1		5
21	Licencias Ambientales - EPA			2				2
22	Oficio de Embargo de Inmuebles	3	1	1		1	1	7

23	Petición entre autoridades						1	1
24	Procesos Jurídicos		1		1			2
25	Proyecto						2	2
26	Publicación						1	1
27	Publicidad Fija o Movil EPA	7	7	4	17	1		36
28	Quejas	10	12	19	21	28	8	98
29	RCD - EPA	58	27	30	77	61	55	308
30	Reclamo	3		2				5
31	Removilizaciones ICA -EPA				2	1		3
32	Reportes			139	7	6	4	156
33	Repuesta a Requerimientos Especiales				1			1
34	Requerimiento Contraloría (120 horas)	1			1			2
35	Requerimiento Procuraduría (120 horas)				1		1	2
36	Resolución			2				2
37	Respel- EPA			16	9	4	2	31
38	Respuesta Requerimiento Ordinario			1				1
39	Rua - EPA			1	6	2	3	12
40	Solicitud	5	11	13	25	30	21	105
41	Solicitud Acceso Informacion					5	1	6
42	Solicitud de Organismos de Control y entidades Juridiccionales			1			1	2
43	Solicitud de Trámites				1	1	1	3
44	SUNL - EPA	7	4	5	6	12	13	47
45	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	27	29	36	64	56	76	288
46	Tramites EPA				1	5		6
47	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	30	37	11	23	25	20	146
	<b>Total general</b>	<b>511</b>	<b>415</b>	<b>1090</b>	<b>1071</b>	<b>807</b>	<b>784</b>	<b>4678</b>

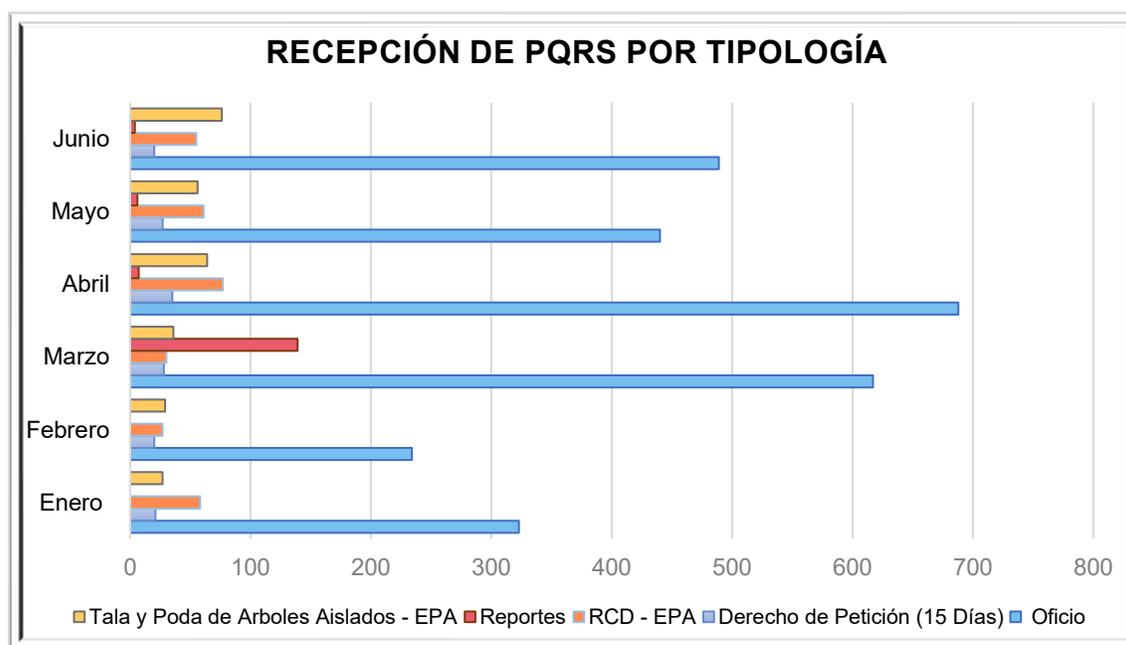
Tabla 3: Distribución de PQRSD, por tipología de la correspondencia

En la clasificación de las correspondencias recibidas según su tipología durante el primer semestre del 2025. Con base en las 47 tipologías de PQRSD ingresadas en el primer semestre de 2025, se ha realizado un análisis de Pareto para identificar las cinco tipologías con mayor recepción. Estas cinco categorías representan un total de 3.694 correspondencias recibidas. A continuación, se detallan los resultados por cada mes y el total acumulado:

#	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Oficio	323	234	617	688	440	489
2	Derecho de Petición (15 Días)	21	20	28	35	27	20
3	RCD - EPA	58	27	30	77	61	55
4	Reportes			139	7	6	4
5	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	27	29	36	64	56	76

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 primer semestre de 2025, distribuidas entre las diferentes áreas de la Entidad, así:

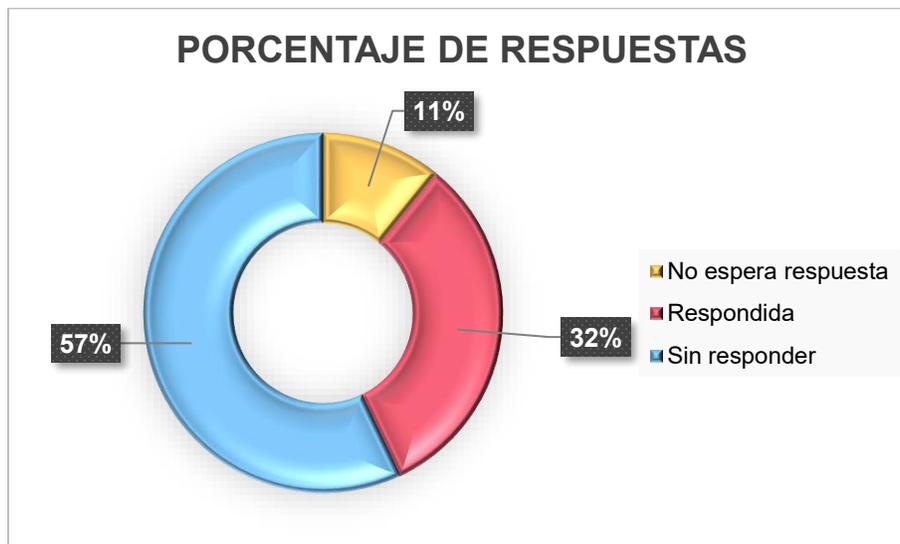
Área	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección	1	3	29	31
Oficina Asesora Control Interno	1	3	2	6
Oficina Asesora Jurídica	85	149	612	846
Oficina Asesora Planeación	2	2	2	6
Secretaría Privada	5	28	9	42
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	5	86	22	113
Subdirección Financiero y Administrativo	12	131	117	260
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	397	1098	1877	3372
<b>Total general</b>	<b>508</b>	<b>1500</b>	<b>2670</b>	<b>4678</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 Análisis de las respuestas.

Tabla 6: Análisis de la cantidad de respuestas



La tabla refleja el estado de las solicitudes dentro de un proceso determinado, mostrando que, de un total de **4.678** solicitudes registradas:

- **2.670 solicitudes** (equivalente al **57,1%**) se encuentran **sin responder**, lo que representa la mayor proporción del total. Este elevado porcentaje puede ser indicativo de un rezago en la gestión, limitaciones en la capacidad operativa o la necesidad de ajustar los flujos administrativos para mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención.
- **1.500 solicitudes** (**32,1%**) han sido **respondidas**, lo que evidencia un esfuerzo significativo en la atención a los requerimientos ciudadanos. No obstante, este porcentaje sigue siendo considerablemente inferior al volumen de solicitudes pendientes, lo que sugiere que aún hay oportunidades de mejora en la gestión del proceso.
- **508 solicitudes** (**10,9%**) se clasifican como **no esperan respuesta**, posiblemente por tratarse de comunicaciones de carácter informativo, duplicadas o que no requieren actuación adicional por parte del equipo encargado del proceso.

#### 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			3	3
Oficina Asesora Jurídica - EPA	17	13	195	225
Oficina Asesora Planeación - EPA		1	4	5
Secretaría Privada			1	1
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA			8	8
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	1	12	128	141
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	36	68	1543	1647
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>94</b>	<b>1882</b>	<b>2030</b>

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	Segundo Semestre 2024	Primer semestre 2025	Variación
<b>Respondidas</b>	34,9%	32,1%	+2,8 pp
<b>Sin responder</b>	55,8%	57,1%	--1,3 pp
<b>No requiere Respuesta</b>	9,29%	10,9%	-1,61 pp

(pp: puntos porcentuales)

Tabla 8: Comparación con el semestre anterior

### Aumento en el porcentaje de respuestas

- Se observa un aumento de **2,8 puntos porcentuales**, lo cual indica una mejora en la capacidad de respuesta frente al semestre anterior. Este resultado refleja un avance positivo en los tiempos de gestión, posiblemente asociado al fortalecimiento operativo o ajustes en los procedimientos internos.

### Reducción en las solicitudes sin responder

- La proporción de solicitudes sin respuesta se redujo en **1,3 puntos porcentuales**, lo que sugiere una disminución del rezago y una mayor eficiencia en el flujo de atención. No obstante, sigue representando la mayor proporción del total, lo que indica que persisten retos importantes en este aspecto.

### Aumento en los casos que no requieren respuesta

- Hubo una disminución de **1,61 puntos porcentuales** en esta categoría, lo que podría deberse a una mejor clasificación inicial de las solicitudes o a un incremento en las solicitudes que sí exigen respuesta formal.

## 6. Análisis Comparativo entre el Seguimiento Interno y la Plataforma SIGOB.

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). Esta diferencia pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, registro y actualización en ambas herramientas para garantizar una gestión transparente y eficiente.

Comparativo General:

Área	% Respuestas (Matriz Seguimiento)	% Respuestas (SIGOB)*	Diferencia
Oficina Jurídica	52,90%	17,60%	+35,3 pp
Educación Ambiental	69,20%	76,10%	-6,9 pp
Administrativa y Financiera	62,70%	50,30%	+12,4 pp
Técnica Desarrollo Sostenible	16,60%	32,50%	-15,9 pp
Planeación	83,30%	33,30%	+50 pp
Control Interno	66,70%	50,00%	+16,7 pp
Secretaría Privada	96,00%	66,70%	+29,3 pp

*Nota: El porcentaje de SIGOB se calculó con base en la relación entre las solicitudes respondidas y el total de solicitudes registradas por área.*

Las cifras del seguimiento interno presentan porcentajes más altos en la mayoría de las áreas, lo cual sugiere un subregistro de respuestas en la plataforma SIGOB, o bien un desfase en el cargue de información.

La Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible presentan diferencias críticas que superan los 30 puntos porcentuales entre ambas fuentes, lo cual puede afectar la confiabilidad de los datos reportados a instancias superiores.

Esta situación evidencia la importancia de mantener un seguimiento interno riguroso de la correspondencia, ya que las diferencias entre los registros propios y los reportes oficiales podrían estar generando una subestimación del cumplimiento real. Esto no solo afecta la

percepción institucional frente a los indicadores, sino que también limita la capacidad de tomar decisiones estratégicas basadas en datos precisos y oportunos.

## 7. Recomendaciones y conclusiones

Desde la Secretaría Privada del EPA Cartagena, reiteramos nuestro compromiso con el fortalecimiento del seguimiento a la gestión de las PQRS, con el fin de garantizar una atención adecuada, oportuna y eficiente a los ciudadanos.

Durante este periodo, se han implementado mecanismos internos como la matriz de seguimiento, herramienta que ha permitido identificar el comportamiento real de las respuestas emitidas por cada área. Sin embargo, el análisis comparativo con los datos de la plataforma SIGOB evidencia diferencias significativas, lo cual señala oportunidades de mejora en los procesos de registro y control documental.

### Recomendaciones:

1. **Fortalecer el uso del sistema SIGOB**, garantizando que todas las respuestas generadas y enviadas por las dependencias sean registradas oportunamente en la plataforma.
2. **Actualizar y socializar permanentemente la matriz de seguimiento**, promoviendo que cada dependencia realice revisiones cruzadas entre sus registros internos y los datos reflejados en SIGOB.
3. **Establecer un cronograma de validación mensual** que permita comparar los reportes del seguimiento interno con la información oficial de la plataforma.
4. **Capacitar de forma continua a contratistas y líderes de proceso** sobre el uso correcto del sistema SIGOB y la importancia del diligenciamiento oportuno y completo de las PQRSD.
5. **Implementar controles de gestión más estrictos** desde cada subdirección y oficina asesora, para garantizar la trazabilidad, seguimiento y cierre oportuno de las solicitudes.

6. **Evitar el represamiento de correspondencia** en las bandejas de gestión, recordando que el adecuado uso de SIGOB es vital para generar alertas tempranas y mantener la calidad del servicio.

La correcta gestión de las PQRS no solo influye en la percepción del ciudadano frente al EPA Cartagena, sino que también fortalece la transparencia y eficiencia institucional. Es fundamental que todos los colaboradores, contratistas, subdirectores y jefes de oficina asuman un rol activo en el control y seguimiento de las peticiones, implementando acciones de mejora de manera constante.

Finalmente, destacamos y agradecemos el esfuerzo y compromiso de cada uno de los funcionarios y contratistas del EPA Cartagena, e invitamos a continuar trabajando articuladamente para mejorar nuestros procesos y avanzar hacia una administración pública más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

**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](#)

Revisó: MContrerasM-  
Asesor externo- EPA Cartagena.