



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS-
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

**Oficina Asesora de Control Interno
Cartagena de Indias
Febrero 2026**

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina Asesora de Control Interno presenta a continuación, el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el periodo comprendido entre 1 de Junio al 31 de Diciembre de 2025.

El presente informe tiene como finalidad evaluar la gestión institucional en la atención oportuna y eficaz de las PQRSD, así como poner sus resultados en conocimiento de la Alta Dirección, con el propósito de servir como insumo para la adopción de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo de este proceso.

Adicionalmente, este seguimiento se enmarca en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), al contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora continua de los procesos, la transparencia y la calidad del servicio a la ciudadanía, en concordancia con los principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad administrativa.

2. OBJETIVOS:

2.1 Objetivo General:

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda Entidad Pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, y reclamos” y específicamente el parágrafo 2do establece que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

2.2 Objetivos Específicos:

- Revisar la gestión de las PQRSD recibidas por el EPA Cartagena del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025.
- Brindar un análisis objetivo de la información.
- Emitir recomendaciones, conclusiones orientadas para el mejoramiento del proceso de gestión de las PQRSD.

	INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS		Fecha:	
			Versión:001	
			Código:	

3. ALCANCE:

El informe presentado a continuación, se realiza a partir del análisis de la información radicada en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, en el EPA Cartagena, para el período comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2025.

4. 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 un archivo con todos los registros de la plataforma SIGOB, desde la fecha de generación, registro o la radicación y hasta el estado de su gestión a 31 de diciembre de 2025

5. MARCO LEGAL

- **Ley 1474 de 12 de julio de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **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 párrafo 2o del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015.
- **Decreto 1083 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- **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.
- **LEY 2080 DE 2021:** Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

En cumplimiento de lo establecido la Ley 1474 de 2011, la ley 1712 del 2014 y 1755 de 2015, la Oficina Asesora de Control Interno realizó la verificación de antecedentes correspondiente al seguimiento del proceso de atención al ciudadano PQRSD, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Para lo cual se revisa el seguimiento y observaciones registradas en el informe del primer semestre del año 2025 elaborado por la Oficina Asesora

	INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS		Fecha:	
			Versión:001	
			Código:	

de Control Interno, y publicado en el link:
<https://epacartagena.gov.co/web/wp-content/uploads/2025/07/2025-jul-Infor-1-Sem-PQRSD.pdf> donde se registraron las siguientes Conclusiones y/o 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 tramite 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” .*

7. DEFINICIONES

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.ⁱ

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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 o a la falta de atención de una solicitud¹⁹.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.(...)ⁱⁱ

VITAL: Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea.

SIGOB: “Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad”

Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011,)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de Información	10 días
Consulta	30 días
Trámites EPA	Reglamentadas en el Decreto 1076 de 2015 y demás normas complementarias

Fuente: Ley 1755 de 2015

8. DESARROLLO

8.1 PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre de 2025, se radicaron 4.573 PQRSD ante el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, que, en comparación con el segundo semestre de 2024, arroja una disminución de 246 quejas pasando de 4.819 a 4.573 peticiones así:

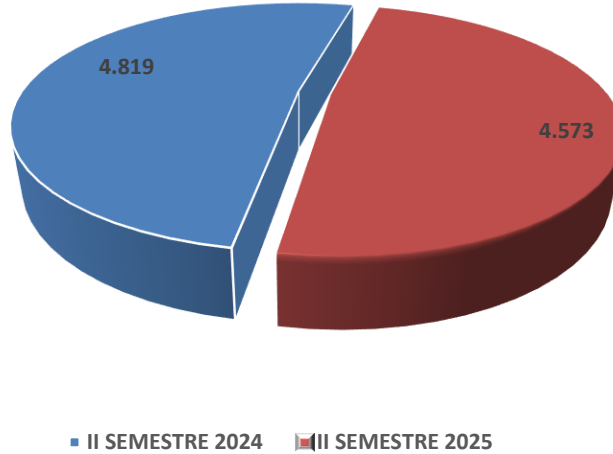
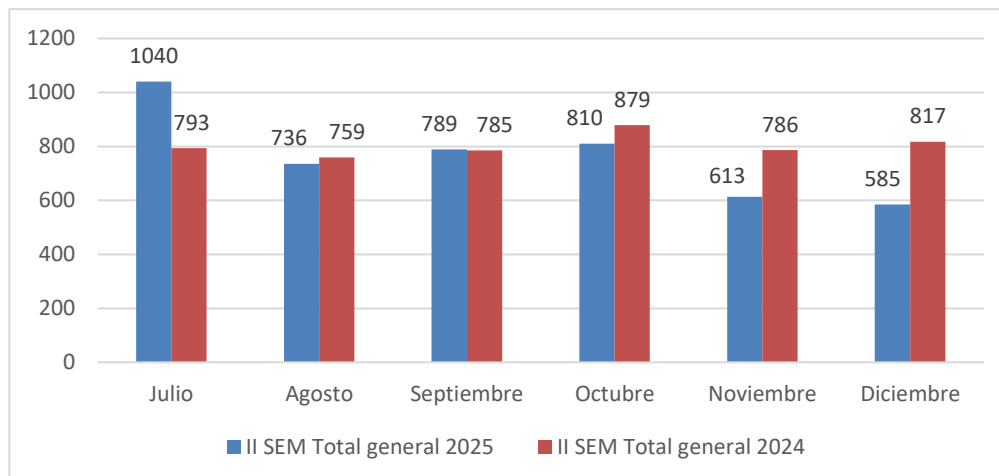


TABLA No 1. PQRSD POR MES 2025

Mes de Registro	Total Registro General
Julio	1040
Agosto	736
Septiembre	789
Octubre	810
Noviembre	613
Diciembre	585
Total General Origen	4573

Fuente: módulo de correspondencia Sistemas EPA-SIGOB

TOTAL PQR POR MES DE ORIGEN JULIO A DICIEMBRE 2024 - 2025



El mayor número se encuentra agrupado en el tipo “Oficio” con un total de 2820, con una participación del 61,7% sobre el total, seguido las “RCD - EPA” con 350, que corresponde a un 7,7%, “Tala y Poda de Árboles Aislados” con 297, participan con un 6,5%, Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA con 180 con un 3,9%, “Solicitud” con 155, aportan el 3,4% y “Derecho de Petición (15 Días)” con 136, que correspondiente a un 3,0%, cómo se representa a continuación:

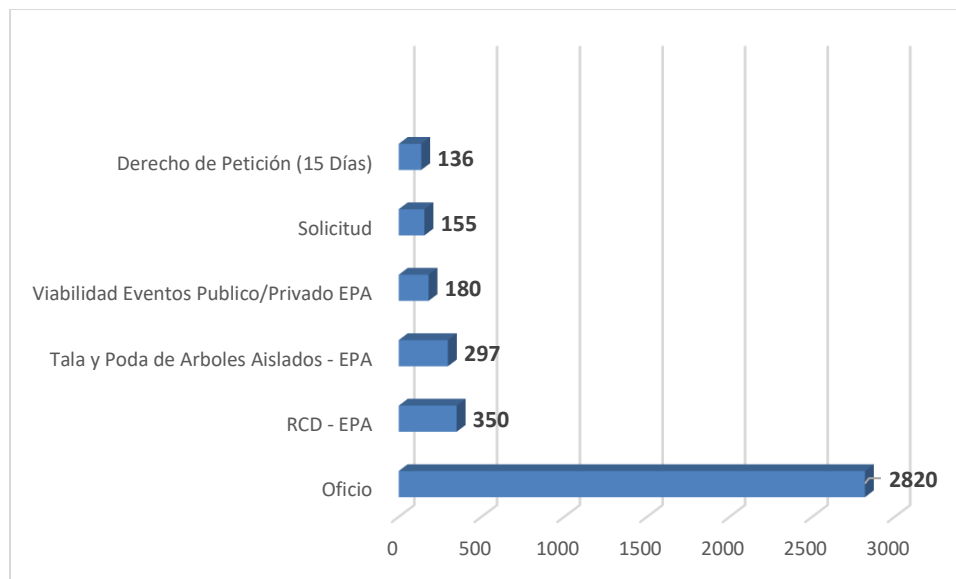


TABLA No 2. TIPO DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025

Tipo	Total
Oficio	2820
Acción de Tutela (24 Horas)	19
Acción de Tutela (48 Horas)	61
Acción de Tutela (72 Horas)	4
Acción Popular	6
Aceites de Cocina Usados - EPA	42
Acta	1
Actos Administrativos	3
Adopción de Plan de Contingencia - EPA	15
Auto	1
Carta	5

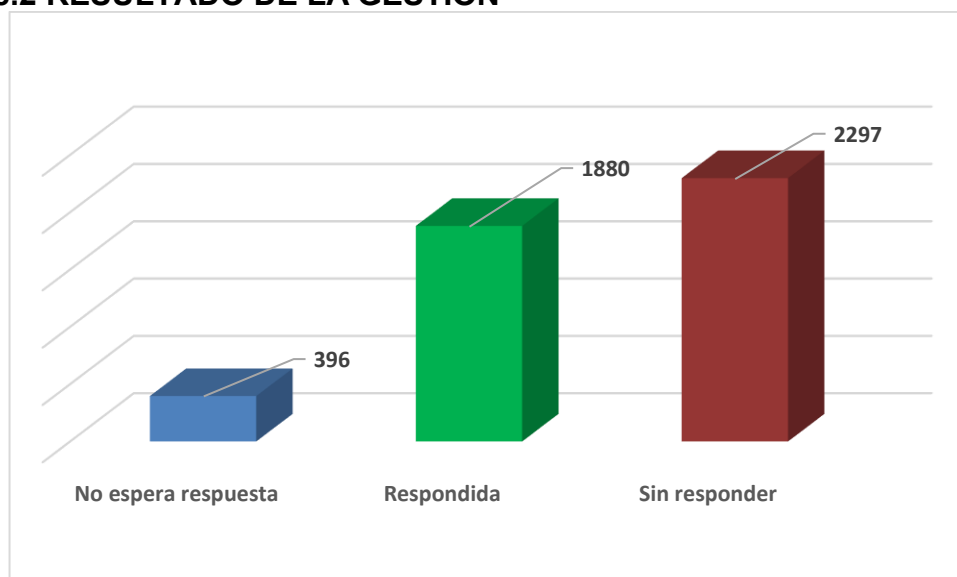
Certificados	7
Consulta	2
Demandas	1
Denuncia	73
Derecho de Petición (15 Días)	136
Derecho de petición de interés particular	2
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	11
Emisiones Atmosféricas - EPA	1
Felicitación	1
Información Exógena	1
Informes	66
Invitaciones	69
Libro de Operaciones Forestales - EPA	11
Novedad	1
PBC-EPA	1
Permisos de Vertimientos - EPA	3
Petición de Conceptos (30 Días)	1
Petición entre autoridades	1
Procesos Jurídicos	4
Proyecto	1
Quejas	83
RCD - EPA	350
Reclamo	1
Recursos de Reconsideración (270 días)	1
Reportes	44
Resolución	3
Respel- EPA	19
Rua - EPA	23
Solicitud	155
Solicitud Acceso Información	12
Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales	1
Solicitud de Trámites	10
SUNL - EPA	15
Tala y Poda de Árboles Aislados - EPA	297
Tramites EPA	9
Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	180
Total General	4573

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

Se recomienda realizar un análisis en la tipología de las solicitudes que se radican ante el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, y que se

realice la recepción adecuada del “tipo de solicitud” de tal manera que se puedan establecer los tiempos correctos por tipo de trámite y/o solicitud, toda vez que en tipo “Oficio” se están incluyendo de todo tipo de trámite, lo cual dificultaría establecer el tiempo legal que realmente se tiene para dar respuesta.

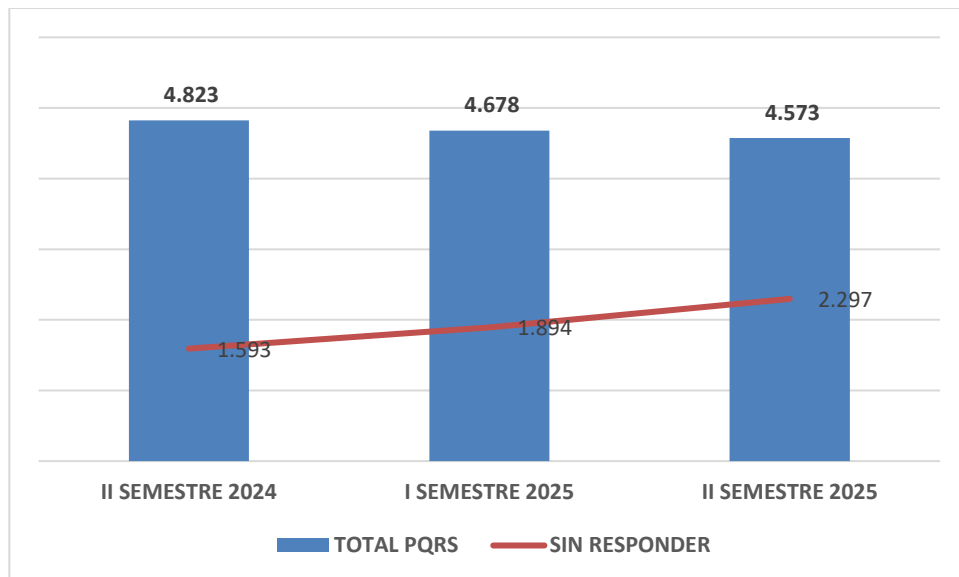
8.2 RESULTADO DE LA GESTIÓN



Ahora bien, de las 4.573 PQRS recibidas dentro del periodo de julio a diciembre del 2025, de conformidad con la base de datos suministrada, está distribuida de la siguiente manera: **sin responder 2.297, que equivale al 50%, respondidas 1.880, que equivale al 41%, no espera respuesta 396, que equivale al 9%**, situación que no presenta mejora frente a la oportunidad en las respuestas, como lo ha manifestado esta Oficina en varios informes, materializándose el riesgo de “*Incumplimiento en los tiempos para la atención de las PSQRD y/o trámites*”.

Así mismo, es de alertar que la tendencia de las PQRS sin responder teniendo en cuenta los últimos 3 semestres es en aumento, tal como se

muestra en el siguiente gráfico:



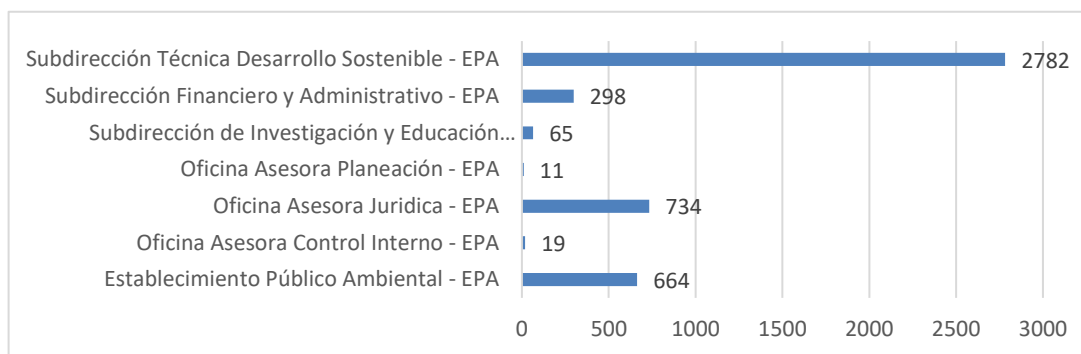
8.2.2 Tipo de Gestión

Resultado de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
(Ninguno)	262	480	2.080	2.822
Aceptada - Agenda CG		5	3	8
Aceptada - Instrucción CG		2	4	6
Archivada - Respondida por otro Oficio - (Emisor no disponible)		3	1	4
Archivada por vencimiento		3	2	5
Atendida favorablemente	133	1.385	203	1.721
Derivada a otra institución		1	3	4
No es Competencia de la Entidad		1	1	2
Rechazada por falta de recursos	1			1
Total general	396	1.880	2.297	4.573

Como se observa en la tabla anterior, se encuentran “sin respuesta” y con el resultado de la gestión “Atendida Favorablemente” 203 peticiones, situación que se debe revisar detalladamente por parte de los funcionarios responsables de su

respuesta y verificar si efectivamente se les dio una respuesta y/o se le terminó la gestión adecuadamente.

8.2.3 PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA SEGUNDO SEMESTRE 2025



De las 4.573 PQRSD totales radicadas en el SIGOB para el EPA Cartagena, el 60,8% están bajo la responsabilidad de la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, del 16,1% es responsable la Oficina Asesora Jurídica y el 14,5% de la Dirección General, principalmente.

la Oficina Asesora de Control Interno nuevamente recuerda que debe darse respuesta a las PQRSD dentro de los términos legalmente establecidos, en caso de no ser posible, **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.

	INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS	Fecha:
		Versión:001
		Código:

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- De las 4.573 PQRSD recibidas dentro del periodo de julio a diciembre del 2025, de conformidad con la base de datos suministrada, el 50% se evidencia sin responder, el 41% respondidas y el 9%, no requiere respuesta, situación que no presenta mejora frente a la oportunidad en las respuestas, como lo ha manifestado esta Oficina en varios informes, materializándose el riesgo de *“Incumplimiento en los tiempos para la atención de las PSQRD y/o trámites”*.
- A pesar de los seguimientos que realiza la Secretaría Privada de la Entidad y del control que se lleva con respecto a la certificación a los contratistas para poder seguir con el trámite de su cuenta, se evidencia que del total de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2025 se encuentran pendiente a la fecha 4.250 solicitudes por responder.
- La clasificación inadecuada de solicitudes bajo la tipología genérica de “Oficio” limita el control de términos legales, genera distorsión estadística y dificulta la trazabilidad del cumplimiento normativo.

9.2. Recomendaciones

- Formular e implementar un plan de choque inmediato para la atención prioritaria de las 4.250 PQRSD pendientes de respuesta, realizado una depuración y constatar realmente cuales son las solicitudes sin respuesta, por cuanto en algunos casos puede presentarse que no se le hace la derivada de la respuesta y queda en el sistema como si no se hubiese respondido; definiendo responsables, plazos cortos y metas semanales de evacuación, con seguimiento directo por la alta dirección
- Realizar mesas de trabajo con todas las áreas que intervengan en este proceso desde la radicación o mesa de entrada, y se predetermine el

“tipo de solicitud” y a su vez requerir a quien corresponda, se incluya en el tipo de peticiones específicas de la Entidad en SIGOB, como son: Permisos de Vertimientos, Licencias Ambientales, Ocupación de Cauce, Plan de Contingencia, Aprovechamiento Forestal, Incentivo Ambiental, Elementos de Construcción y Demolición, Viabilidad Ambiental, entre otros, y poder establecer con mayor rigurosidad los términos en las respuestas y se puedan controlar con la misma herramienta (SIGOB).

- Realizar jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRS, los términos legales aplicables y las implicaciones disciplinarias y reputacionales para la entidad.



Delia Calvo Ramírez

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Proyección: Kelly Villalobos García – Contratista OACI

Greis Montes Uribe – Contratista OAC



ⁱ Ley 1755 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.*

ⁱⁱ Anexo Decreto 2641 de 2012