

INFORME PQRS

Periodo: 1 de enero al 30 de junio 2026

Elaborado por: Equipo de Secretaría Privada

Contacto: secretariaprivada@epacartagena.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
4. CANALES DE ATENCIÓN	5
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	6
5.1. PQRS RECIBIDAS POR ÁREA	6
5.2 CANTIDAD DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	7
<i>TABLA 2: DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS EXTERNA, POR ÁREA</i>	8
5.2 CANTIDAD RECIBIDA MENSUAL	8
5.3 TIPOLOGÍAS	9
5.4 RESPUESTAS	11
5.4.1 Estado actual SIGOB .	13
5.4.2. Correspondencia en Gestión:	14
5.5 ESTRATEGÍAS PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN DE LAS PQRS.	15
5. CORRESPONDENCIA TRANSFERIDA	16
6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	18

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 enero al 30 de junio 2026 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 2026.

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
CORREO ELECTRÓNICO	atencionalciudadano@epacartagena.gov.co	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.
PÁGINA WEB	Formulario de radicación	https://epacartagena.gov.co/web/	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.
TELÉFONO	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.
PRESENCIAL *	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

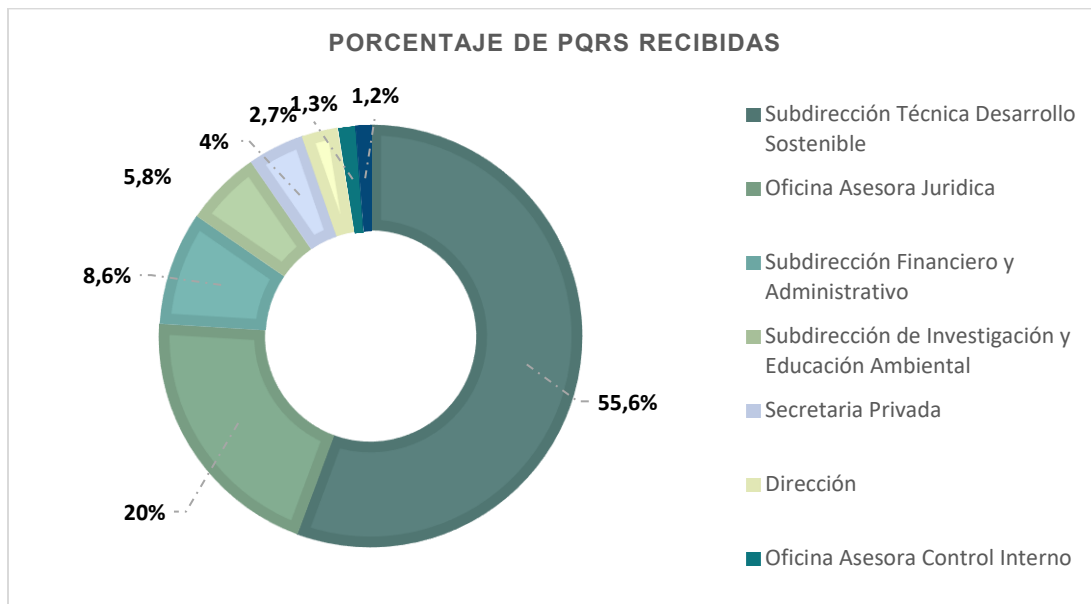
5.1. PQRS recibidas por área

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de 6.082 PQRS de acuerdo con la información arrojada por la plataforma SIGOB y cotejada con el seguimiento que realiza la Secretaría Privada, entre solicitudes externas e internas. 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 3.384 PQRS, lo que representa el 55,6% del total recibido.

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

ÁREA	TOTAL	%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	3384	55,6%
Oficina Asesora Jurídica	1236	20,3%
Subdirección Financiero y Administrativo	525	8,6%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	353	5,8%
Secretaría Privada	266	4,4%
Dirección	166	2,7%
Oficina Asesora Control Interno	82	1,3%
Oficina Asesora Planeación	70	1,2%
Total, general	6082	100%

Tabla 1: Distribución de las PQRS interna y externa, por área



5.2 Cantidad de correspondencia Externa

Durante el primer semestre de 2026, la correspondencia externa representó el 82,7 % del total de las comunicaciones gestionadas por el Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena. Sobre esta base, se registraron 5.031 comunicaciones distribuidas entre las diferentes dependencias de la entidad.

Área	Total	%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	3085	61,3%
Oficina Asesora Jurídica	1010	20,1%
Subdirección Financiero y Administrativo	364	7,2%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	240	4,8%
Secretaria Privada	179	3,6%
Dirección	94	1,9%

Oficina Asesora Control Interno	40	0,8%
Oficina Asesora Planeación	19	0,4%
Total, general	5031	100%

Tabla 2: Distribución de las PQRSD externa, por área

La Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible concentró el mayor volumen de correspondencia externa, con 3.085 comunicaciones, equivalentes al 61,3 % del total. Esta cifra evidencia que más de la mitad de los requerimientos ciudadanos y de las actuaciones externas son atendidos por esta dependencia, dada la naturaleza de sus funciones misionales.

En segundo lugar, la Oficina Asesora Jurídica gestionó 1.010 comunicaciones, correspondientes al 20,1 % del total. En conjunto, ambas dependencias concentraron el 81,4 % de la correspondencia externa recibida durante el período analizado.

La Subdirección Financiera y Administrativa registró 364 comunicaciones, representando el 7,2 % del total, mientras que la Subdirección de Investigación y Educación Ambiental atendió 240 requerimientos, equivalentes al 4,8 %.

Por su parte, la Secretaría Privada gestionó 179 correspondencias (3,6 %), seguida por la Dirección, con 94 registros (1,9 %). Finalmente, la Oficina Asesora de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación reportaron 40 y 19 comunicaciones, respectivamente, representando conjuntamente el 1,2 % del total.

La distribución de la correspondencia externa durante el primer semestre evidencia una marcada concentración de la correspondencia en la subdirección técnica y oficina jurídica las cuales asumieron la mayor carga documental derivada de la atención a la ciudadanía y de los trámites propios de la gestión institucional.

5.2 Cantidad Recibida Mensual

El análisis de la recepción mensual de PQRSD durante el primer semestre de 2026 muestra tendencias significativas. A continuación, se detalla el comportamiento mensual de la totalidad de solicitudes recibidas:

Mes	Total
enero	1115
febrero	1030

marzo	1094
abril	1030
mayo	900
junio	913
Total, general	6082

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 enero y marzo, con un pico en el mes de enero con 1.115 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	544	531	569	541	508	516	3209
2	Acción de Tutela	24	33	42	42	50	37	228
3	Acción Popular		1	3		1		5
4	Aceites de Cocina Usados - EPA	140	19	13	11	7	20	210
5	Adopción de Plan de Contingencia - EPA		2	4	5	3	5	19
6	Auto	2	7	2	8	7	9	35
7	Certificados	1		2				3
8	Circulares	3	11	1				15
9	Consulta		1					1
10	Denuncia	13	10	14	7	9	12	65
11	Derecho de Petición	22	40	56	44	37	34	233
12	Informes	30	28	26	39	27	34	184
13	Invitaciones	7	20	25	13	26	23	114
14	Libro de Operaciones Forestales - EPA	1	3	3	1	3	1	12
15	Memorando	91	92	85	78	4	5	355

16	Permiso de Ocupación de Causas - EPA	4						4
17	Permisos de Vertimientos - EPA	2	1			1		4
18	Procesos Jurídicos	1	1	1	3			6
19	Quejas	16	13	16	13	17	15	90
20	RCD - EPA	43	59	63	58	56	52	331
21	Reclamo						1	1
22	Reportes	82	29	19	15	18	8	171
23	Requerimiento Contraloría					1	1	2
24	Requerimiento Incidente Desacato				1			1
25	Requerimiento Personería (48 horas)		1	1	1		3	6
26	Requerimiento Procuraduría (48 horas)	3	2	1	3	3	6	18
27	Respel- EPA	7	2	5	5		2	21
28	Respuesta a Resolución Sanción					1		1
29	Respuesta Requerimiento Ordinario		1					1
30	Rua - EPA	3	6	8	4	2	2	25
31	Solicitud	25	40	47	70	63	58	303
32	Solicitud Acceso Información	4	9	9	8	9	10	49
33	Solicitud Cita con el Alcalde						2	2
34	Solicitud de acceso a la información				2	1		3
35	Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales		1					1
36	Solicitud de Trámites	1	3	1	2		1	8
37	SUNL - EPA	1						1
38	Tala y Poda de Árboles Aislados - EPA	25	41	44	26	26	25	187
39	Tramites EPA				1			1
40	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	20	23	34	29	21	30	157
	Total, general	1115	1030	1094	1030	900	913	6082

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

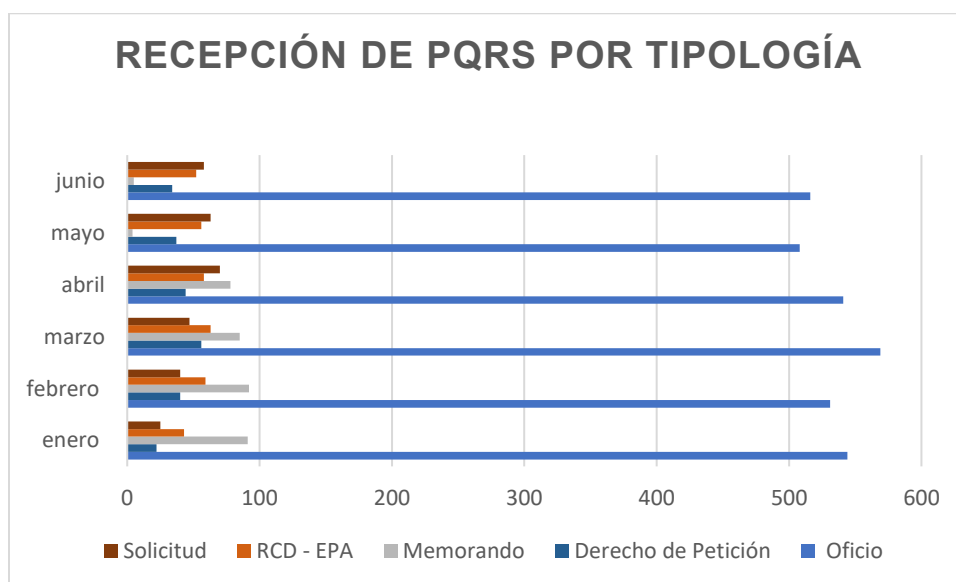
En la clasificación de las correspondencias recibidas según su tipología durante el primer semestre de 2026, se identificaron 40 tipologías de ingreso, para un total de 6.082 comunicaciones registradas. Con el propósito de determinar las categorías con mayor

incidencia, se realizó un análisis de Pareto, el cual permitió establecer las cinco tipologías con mayor volumen de recepción durante el periodo evaluado.

#	Tipología	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
1	Oficio	544	531	569	541	508	516
2	Derecho de Petición	22	40	56	44	37	34
3	Memorando	91	92	85	78	4	5
4	RCD - EPA	43	59	63	58	56	52
5	Solicitud	25	40	47	70	63	58

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

De acuerdo con la información suministrada por la matriz de seguimiento implementada por la Secretaría Privada para el control y monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRSD) durante el primer semestre de 2026.

Área Corregida	VENCIDA	EN TIEMPO	FINALIZADA	RESPUESTA ASIGNADA	Total general	% CUMPLIMIENTO FINALIZADA + EN TIEMPO
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	1173	24	2136	51	3384	64%
Oficina Asesora Jurídica	265	8	862	101	1236	70%
Subdirección Financiero y Administrativo	155	3	343	24	525	66%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	21		305	27	353	86%
Secretaría Privada	28		218		246	89%
Dirección	30		136		166	82%
Oficina Asesora Control Interno	13		50	19	82	61%
Oficina Asesora Planeación	3		67		70	96%
Provisional Secretaría Privada	13	2	5		20	35%
Total, general	1701	37	4122	222	6082	68%

Tabla 5: Distribución de las respuestas por área

Durante el periodo analizado se gestionaron 6.082 trámites, de los cuales 4.122 se encuentran finalizados, 37 permanecen dentro de los tiempos establecidos, 222 cuentan con respuesta asignada y 1.701 registran vencimiento. En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento institucional, calculado a partir de los trámites finalizados y en tiempo, alcanzó el 68 %.

La Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible concentró el mayor volumen de trámites, con 3.384 registros, equivalentes al 55,6 % del total institucional. De estos, 2.136 fueron finalizados, 24 permanecen en tiempo y 1.173 se encuentran vencidos, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 64 %.

La Oficina Asesora Jurídica gestionó 1.236 trámites, con un cumplimiento del 70 %, mientras que la Subdirección Financiera y Administrativa registró 525 trámites y un porcentaje de cumplimiento del 66 %.

Por su parte, la Subdirección de Investigación y Educación Ambiental presentó un cumplimiento del 86 %, seguida por la Secretaría Privada y la Dirección, con porcentajes del 89 % y 82 %, respectivamente.

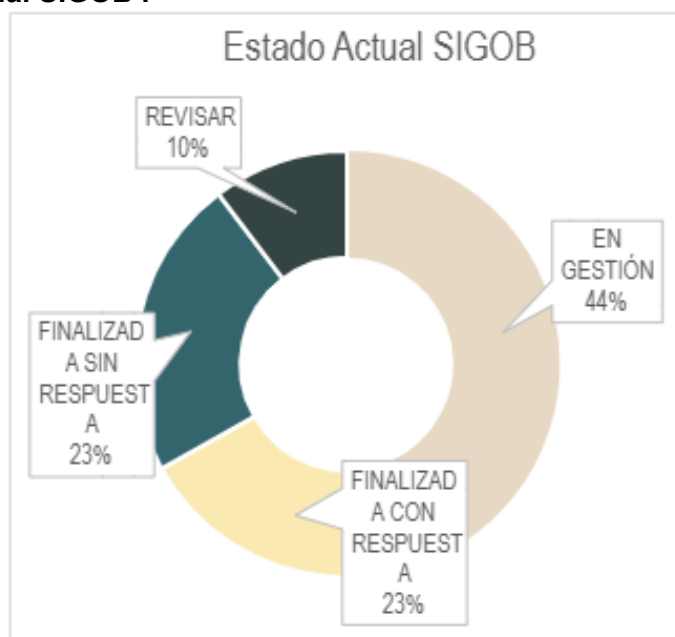
La Oficina Asesora de Planeación obtuvo el mayor nivel de cumplimiento, con un 96 %, mientras que la Oficina Asesora de Control Interno alcanzó un 61 %. Finalmente, la

categoría «Provisional Secretaría Privada» registró un cumplimiento del 35%, correspondiente a 20 trámites gestionados.

El análisis evidencia que la mayor carga de gestión de PQRSD se concentra en la Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible y en la Oficina Asesora Jurídica, dependencias que reúnen el 75,9 % del total de trámites registrados durante el primer semestre de 2026.

Nota Importante: Se aclara que la información presentada en la tabla se basa en la matriz de seguimiento de la Secretaria Privada con la información 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 Estado actual SIGOB .



La gráfica del estado actual de las PQRSD registradas en SIGOB evidencia que el mayor porcentaje de trámites se encuentra «En gestión», con una participación del 44 % del total de registros. Esto indica que una proporción importante de las solicitudes continúa en trámite por parte de las diferentes dependencias de la entidad.

Asimismo, el 23% de las comunicaciones corresponde a trámites «Finalizados con respuesta», mientras que otro 23 % aparece como «Finalizados sin respuesta», lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de verificación y actualización de la información registrada en el sistema.

Por otra parte, el 10 % de los trámites se encuentra en estado «Revisar», porcentaje que representa aquellos casos que requieren validación o ajustes para definir su estado definitivo dentro de la plataforma.

En términos generales, la gráfica muestra que, aunque una parte significativa de las solicitudes ya ha sido atendida, aún persiste un volumen considerable de trámites en proceso de gestión y pendientes de revisión.

5.4.2. Correspondencia en Gestión:

ÁREA	EN GESTIÓN	FINALIZADA SIN RESPUESTA	REVISAR	FINALIZADA CON RESPUESTA	Total general
Provisional Secretaría Privada	129	293	7	23	473
Oficina Asesora Control Interno	14	25	20	23	82
Oficina Asesora Jurídica	337	303	233	351	1236
Oficina Asesora Planeación	5	15	11	39	70
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	18	17	44	236	317
Subdirección Financiero y Administrativo	520				520
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	1551	696	293	697	3384
Total general	2574	1349	608	1369	6082

Tabla 6: Correspondencia en Gestión: Información suministrada por MATRIZ PRIVADA.

Referente a la clasificación de la correspondencia de acuerdo con el seguimiento realizado mediante la matriz administrada por la Secretaría Privada, actualmente las PQRS se distribuyen en cuatro estados: «En gestión», «Finalizada sin respuesta», «Revisar» y «Finalizada con respuesta».

Del total de 6.082 trámites registrados durante el primer semestre de 2026, el 42,3 % (2.574) se encuentra en estado «En gestión», mientras que el 22,5 % (1.369) corresponde a trámites finalizados con respuesta. Asimismo, el 22,2 % (1.349) aparece como finalizado sin respuesta y el 10,0 % (608) requiere revisión.

La Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible concentra el mayor número de trámites en todos los estados de seguimiento, con 1.551 solicitudes en gestión, 696 finalizadas sin respuesta, 293 pendientes de revisión y 697 finalizadas con respuesta, representando el 55,6 % del total institucional.

De igual manera, la Oficina Asesora Jurídica registra el segundo mayor volumen de trámites, con 337 en gestión, 303 finalizados sin respuesta, 233 en revisión y 351 finalizados con respuesta.

Por otra parte, se destaca que la Subdirección de Investigación y Educación Ambiental presenta la mayor proporción de trámites finalizados con respuesta, con 236 registros de un total de 317 solicitudes atendidas.

5.5 Estrategias para la mejora de atención de las PQRSD.

El análisis realizado a partir de la matriz de seguimiento realizado por la Secretaría Privada evidencia que, aunque persiste un porcentaje importante de trámites en estado «En gestión», «Revisar» y «Finalizada sin respuesta», durante el primer semestre de 2026 se observan avances en la gestión institucional de las PQRSD, reflejados en el incremento de solicitudes atendidas y en la disminución de los trámites pendientes respecto al semestre anterior.

Con el fin de fortalecer los mecanismos de atención, seguimiento y cierre oportuno de las solicitudes ciudadanas, se plantean las siguientes estrategias:

- Fortalecer el seguimiento periódico a las dependencias con mayor volumen de trámites, especialmente la Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible y la Oficina Asesora Jurídica, debido a que concentran la mayor carga operativa de la entidad.
- Optimizar los procesos internos de respuesta mediante la definición de controles y alertas tempranas que permitan prevenir el vencimiento de los términos legales.

- Consolidar las jornadas de revisión y depuración de la matriz de seguimiento, con el propósito de garantizar la correcta clasificación y actualización de los estados registrados en SIGOB.
- Fortalecer las capacidades del talento humano responsable de la gestión de las PQRSD mediante espacios de capacitación y acompañamiento técnico sobre el uso de las herramientas institucionales.
- Implementar mecanismos de monitoreo permanente que faciliten la identificación de las causas que originan el alto número de trámites en estado «Finalizada sin respuesta» y «Revisar».

De acuerdo con el análisis efectuado, se evidencia que aún existen oportunidades de mejora en la gestión y cierre de las solicitudes ciudadanas; sin embargo, en comparación con el semestre anterior, se observa un avance en la atención de las PQRSD y una disminución de los trámites pendientes, lo que demuestra el impacto de las acciones de seguimiento implementadas por la entidad.

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.

5. Correspondencia Transferida

Durante el período evaluado, se registró la transferencia de un total de setenta y seis (76) comunicaciones a otras entidades, al evidenciarse que los asuntos planteados por la ciudadanía no correspondían a la competencia funcional o jurisdiccional del Establecimiento Público Ambiental – EPA Cartagena.

Del total de comunicaciones transferidas, las entidades que concentraron el mayor número de remisiones fueron la Policía Nacional, con veinticinco (25) casos, seguida del Inspector de Policía, con doce (12) solicitudes, y CARDIQUE, con once (11) remisiones. Asimismo, se identificaron traslados al DADIS, con siete (7) comunicaciones, y a la Oficina de Servicios Públicos, con seis (6) casos. El resto de las transferencias se distribuyó entre entidades

como Aguas de Cartagena, la Secretaría de Infraestructura, la UMATA, las Curadurías Urbanas, el DATT, la Secretaría General, el IPCC y la Gerencia de Espacio Público y Movilidad.

Este comportamiento evidencia que una parte importante de las solicitudes recibidas por el EPA Cartagena corresponde a situaciones relacionadas con la contaminación auditiva y el control del ruido, competencias que, en muchos casos, recaen sobre las autoridades de policía y demás entidades distritales encargadas del control del espacio público y la convivencia ciudadana.

De igual manera, la recurrencia de remisiones hacia CARDIQUE demuestra que algunos requerimientos presentados por la ciudadanía corresponden a asuntos ambientales cuya jurisdicción excede el ámbito de competencia del EPA Cartagena, particularmente en temas de carácter regional.

Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de orientación ciudadana y la divulgación de las competencias institucionales, así como de continuar consolidando los mecanismos de articulación interinstitucional, con el propósito de optimizar la atención de las solicitudes y garantizar que estas sean dirigidas desde su recepción inicial a la autoridad competente.

Entidad a la que fue Remitida	Cantidad Total
CARDIQUE	11
POLICIA	25
AGUAS DE CARTAGENA	1
DADIS	7
CONTROL URBANO	2
INSPECTOR DE POLIIA	12
SERVICIOS PUBLICOS	6
UMATA	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2
CURADURIA	2
GERENTE DE ESPACIO PUBLICO Y MOVILIDAD	1

IPCC	1
DATT	2
SECRETARIA GENERAL	2
TOTAL	76

Tabla 8: Correspondencia transferida.

6. 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 PQRS.
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 ELENA DEL CARMEN BUSTILLO GOMEZ
SECRETARIA PRIVADA