





EPA

NIT.: 900.816.913-7



	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS		
	Periodo enero a junio 2019	Versión: 01	
		Página: 1 de 7	



EPA

NIT.: 900.816.913-7



INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DISTRITO DE BUENAVENTURA – EPA

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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...”*

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra de las presentadas ante el Establecimiento Público Ambiental Distrito de Buenaventura, en el periodo comprendido entre 01 enero y el 30 de junio de 2019; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno tomo como fuente de información: La suministrada por la Oficina de Secretaria General y el aplicativo ORFEO, la cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo certificado, las radicadas personalmente y los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

- 1. Entradas de las PQRSD**
- 2. Salidas de las PQRSD**
- 3. PQRSD sin respuesta**
- 4. PQRSD que no necesitan respuestas**
- 5. Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno**

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS DURANTE EL PERÍODO DE SEGUIMIENTO

2

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

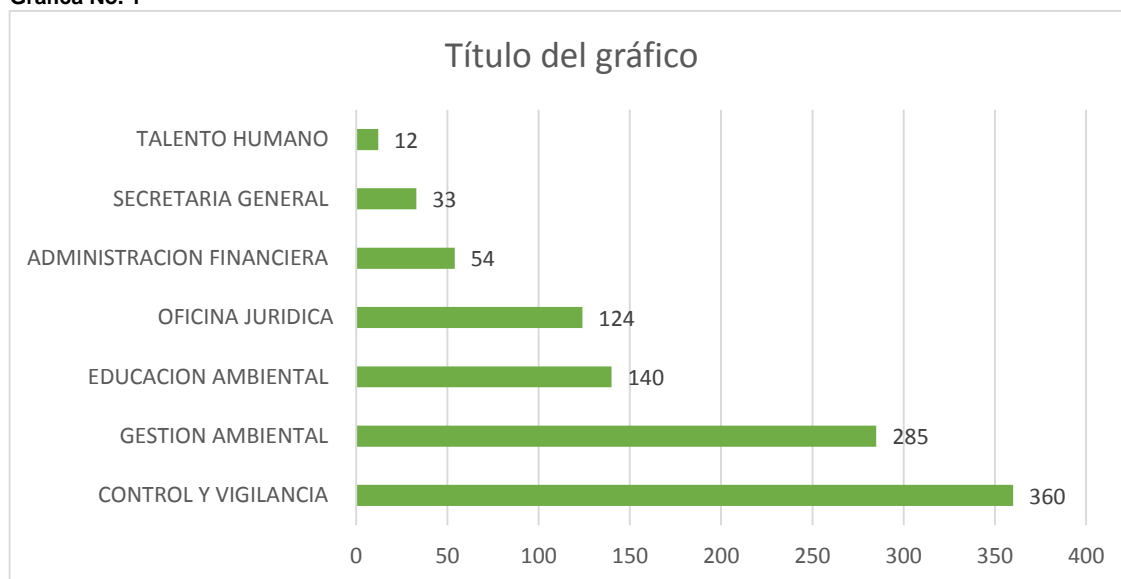
NIT.: 900.816.913-7



De acuerdo con la información contenida por medio de la Oficina de Secretaria General, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero - junio de 2019), El Establecimiento Publico Ambien-ta-EPA presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

- 1. Entradas de las PQRSD:** Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de 1008 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Gráfica No. 1



Fuente: Secretaria General 15/10/2019

Es de anotar que no todas las entradas requieren respuesta, debido a que algunas de ellas obedecen a solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros.

- 2. Salidas de las PQRSD:** Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento se dió trámite a un total de 726 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA

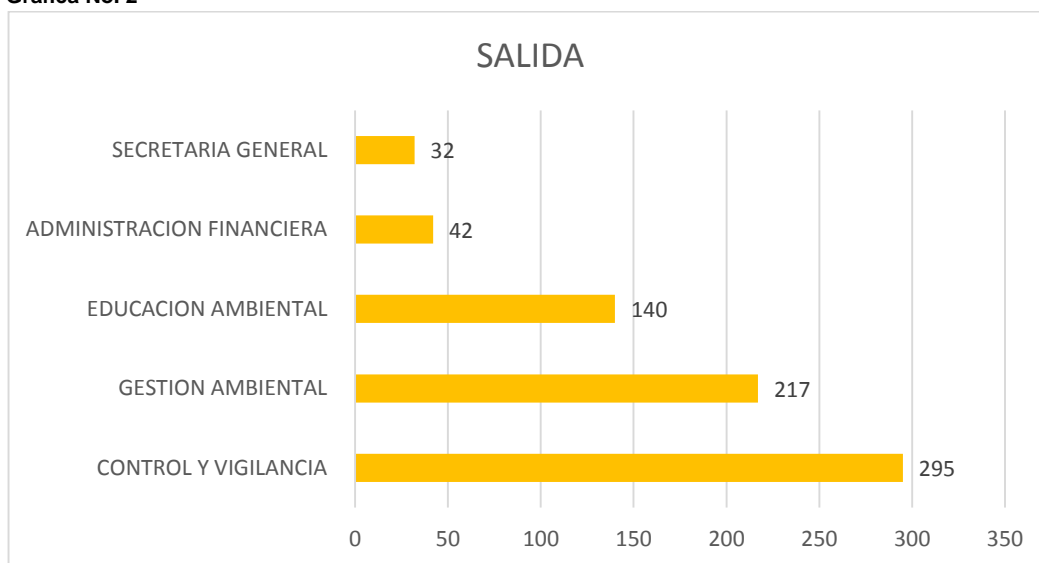


EPA

NIT.: 900.816.913-7



Gráfica No. 2



Fuente: Secretaría General 15/10/2019

La gráfica anterior muestra la totalidad de las salidas, incluidas las respuestas a radicados del periodo anterior que se encontraban en términos. Es de anotar que una vez llevado a cabo el seguimiento por parte de ésta Oficina, se observa que de los 1.008 radicados de entrada, se dio respuesta a 726 peticiones (72.7%)

3.PQRS sin Respuesta: con forme a la información suministrada por Secretaria General, arroja un registro de (158) radicados sin respuesta, como se refleja a continuación.

Gráfica No. 2

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

NIT.: 900.816.913-7



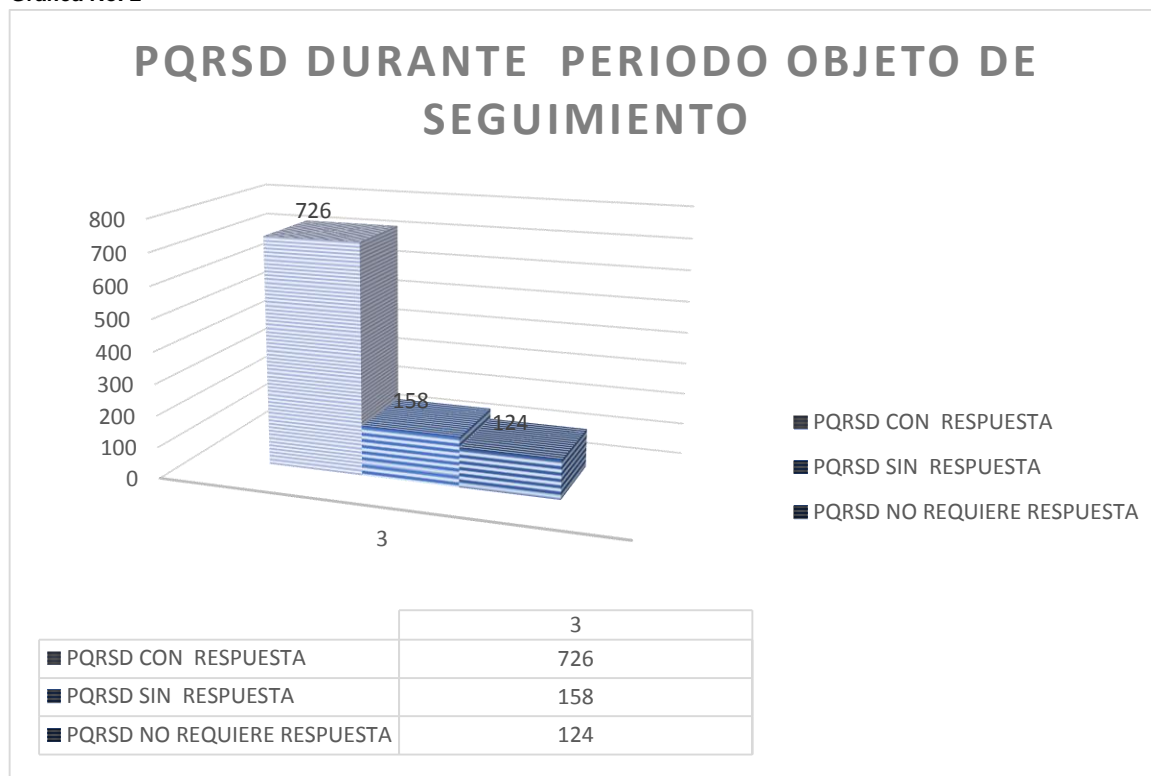
Fuente: Secretaria General 15/10/2019

4.PQRSD que no necesitaron respuestas: De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema y la Oficina de Secretaria General, se recibieron 124 solicitudes que no requirieron de respuestas.

De esta manera para el periodo objeto de seguimiento, se recibieron 1008 PQRSD, las cuales se les dio el el siguiente trato como lo muestra la grafica a



Gráfica No. 2



Fuente: Secretaría General 15/10/2019

➤ **Temas más consultados:**

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en el Sistema, evidenciando que los cuatro (4) temas – más consultados en las Subdirecciones Técnicas, fueron:
RECIDUOS, RUIDO, PODA Y TALA DE ARBOLES



EPA

NIT.: 900.816.913-7



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Realizar una mesa técnica entre los responsables de la radicación y tipificación de las PQRSD y líderes de proceso en cada dependencia y con base en el reporte estadístico de PQRSD logren realizar un diagnóstico con la identificación de las causas- raíz reales que están generando el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, para implementar planes de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas efectivas que permitan cerrar las brechas existentes y mejorar los resultados del proceso, ya que el fin de la administración es dar contestación y trámite oportuno a los requerimientos establecidos por el Ciudadano de acuerdo a lo regulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015.
2. Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de Transparencia, participación y racionalización de trámites permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano
3. Control Interno, solicita a la Entidad que, ante la situación de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, la cual regula el tema, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.
4. Control Interno, recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de las diferentes fuentes de recepción y que son gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.
5. El Funcionario encargado de la radicación de la PQRSD en Orfeo debe tener especial cuidado al momento de seleccionar el tipo de solicitud que corresponda (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncias, Felicitación).

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

NIT.: 900.816.913-7



-
6. La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la normatividad antes mencionada.
 7. Con base en lo anterior, se reitera la importancia que, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, se revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo transversal denominado “Incumplimiento legal”, definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

Original firmado

JHON FREDDY VILLEGAS GARCES
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno