



## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024	Versión: 01
Aprobado: de 2024	Página 1 de 8



ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL DE BUENAVENTURA EPA.

## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSFD

PERIODO ENERO – JUNIO 2024

JHON FREDY VILLEGAS

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

BUENAVENTURA



## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024	Versión: 01
Aprobado: de 2024	Página 2 de 8



### INTRODUCCIÓN

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 2024; 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 tomó como fuente de información: La suministrada por la Oficina de secretaría 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.



## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024

Versión: 01

Aprobado: de 2024

Página 3 de 8



### Objetivo:

Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias.

### Alcance:

El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la información registrada en el sistema de gestión documental ORFEO, correspondiente a la recepción, radicación y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde enero a febrero de 2024.

### Normas que Respaldan este informe

NORMATIVIDAD	DETALLE
Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1º artículo 23.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)
Ley 1474 de 2011, artículo 76º	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.
Ley 1712 de 2014, artículo 4º.	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 de 2015, artículo 14º.	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.

### Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 del Establecimiento Público y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web [/www.epabuenaventura.gov.co](http://www.epabuenaventura.gov.co), se cuenta con este acceso donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.



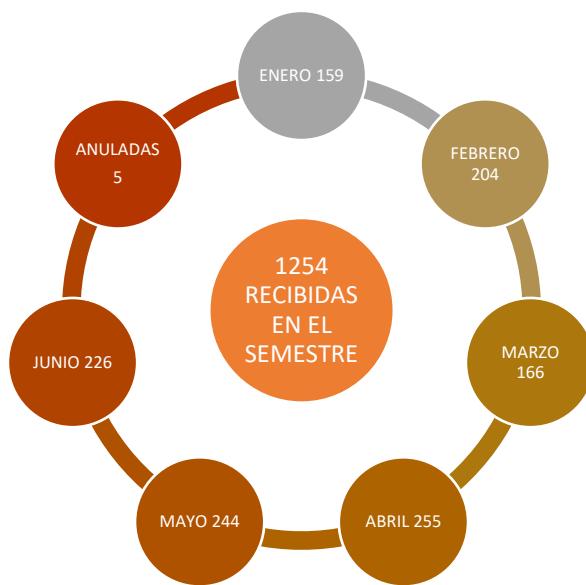
## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024	Versión: 01
Aprobado: de 2024	Página 4 de 8



### PQRSD recibidas en el Semestre.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer semestre del año 2024, se recibieron (1254) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.





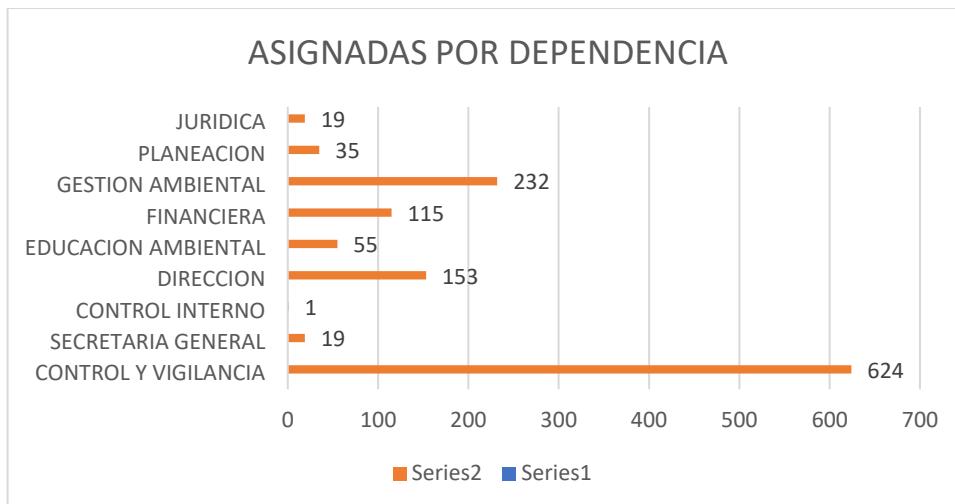
## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024	Versión: 01
Aprobado: de 2024	Página 5 de 8



### PQRSD asignadas por dependencias

Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada y asignadas a otras dependencias de 1253 peticiones tramitadas por el Establecimiento Público Ambiental en el 1 semestre del 2024, distribuidas así:



Las dependencias con el mayor número de PQRSD, fue la subdirección de control y vigilancia con un total de 624, la Subdirección de gestión ambiental con un total de 232, Dirección General con un total de 153 y secretaria general con un total de 115.



**INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS  
SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS  
DE CORRUPCIÓN -PQRSD.**

Periodo: Enero-junio 2024

Versión: 01

Aprobado: de 2024

Página 6 de 8

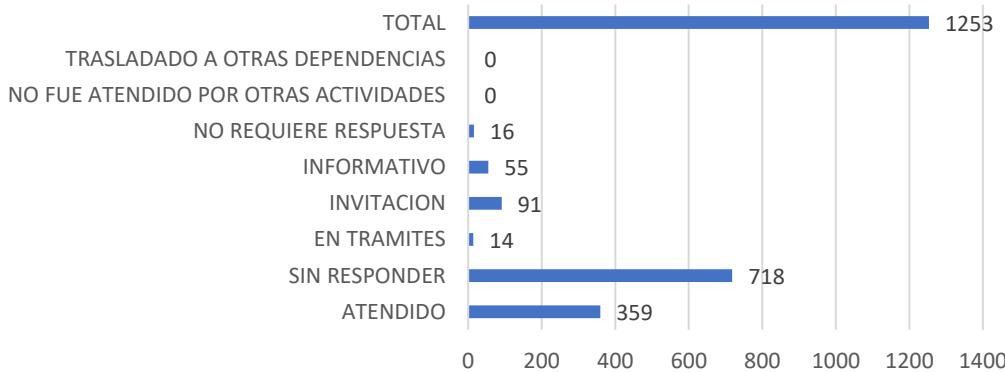


## Atenciones Orfeo

De conformidad con la información registrada en ORFEO, EL 94.42% de las PQRSD recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre enero a junio 2024 encuentran ingresadas por este sistema, atendida el 28,65%, informativo el 4,39%, se encuentra en trámites el 1.12%, sin responder el 57.30%, en invitaciones hubo de 7,26% restante corresponde a documentos que no requieren respuestas.

DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	ATENDIDO POR OTRAS	OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Dirección General	23	16	2	70	32	10	0	0	153
Secretaría General	12	3	0	0	4	0	0	0	19
Oficina Asesora Jurídica	0	19	0	0	0	0	0	0	19
Oficina Asesora Planeación	16	1	2	13	2	1	0	0	35
Oficina Control Interno	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Subdirección de Control y Vigilancia	119	505	0	0	0	0	0	0	624
Subdirección de Gestión Ambiental	97	98	9	8	15	5	0	0	232
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	50	5	0	0	0	0	0	0	55
Subdirección Financiero y Administrativo	42	70	1	0	2	0	0	0	115
Total general	359	718	14	91	55	16	0	0	1253

## TODAS LAS DEPENDENCIAS





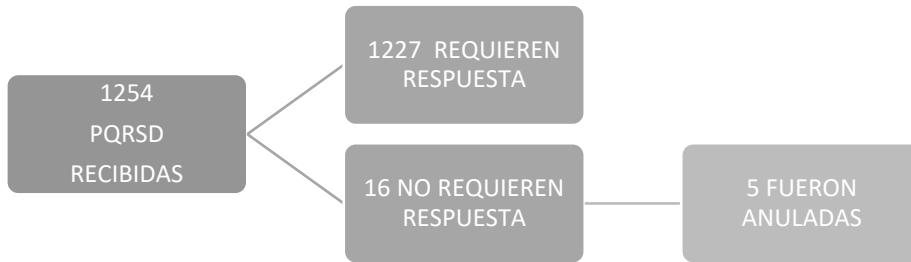
## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024      Versión: 01  
Aprobado: de 2024      Página 7 de 8



### Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas:

No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.



### Traslados por competencia

Durante el primer semestre del año 2024, en el sistema de correspondencia Orfeo no hubo tipificación de «petición de no competencia del Establecimiento» y «traslados a otras entidades».

### Conclusiones informes de PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente semestre fue el escrito, con un total de 1254.
- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 28,65%, fueron respondidas.
- Se da buen uso en este semestre de la herramienta Orfeo 94.42% fueron registradas
- Se evidencia el poco uso del Sistema de Gestión ORFEO, por parte de las áreas y dependencias de la entidad, a excepción de secretaría general y Atención al Usuario.



## INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Enero-junio 2024	Versión: 01
Aprobado: de 2024	Página 8 de 8



### Recomendaciones:

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; se pudo evidenciar que:

- Se requiere de manera urgente dar prioridad a aquellas PQRS que aún están “Sin Responder” y los términos de cumplimiento, actividad que debe de ser liderada por cada subdirector o jefe de Oficina, o el encargado.
- Se recomienda a la secretaría general de la entidad, que se capacite sobre del manejo de ORFEO a toda el área administrativa.
- Realizar reuniones periódicas con todos los encargados del manejo del Sistema de Gestión ORFEO, así como con los encargados de atender los requerimientos externos recibidos por ciudadanos y/o entes de control, entre otros.
- Crear resolución interna de PQRS, donde estén estipulados los tiempos de respuesta de cada una de las solicitudes.

JHON FREDY VILLEGAS  
Original Firmado.